



# *Customer Satisfaction Utenti* *2023*

**- Presentazione risultati -**  
*Febbraio 2024*

## TESEO

MARKETING RESEARCH



## **Obiettivi e metodologia**

Obiettivi  
Metodologia  
Disegno della ricerca

## **Risultati ricerca 2023**



### **QUALITA' DELL'ACQUA**

Qualità  
Sapore  
Limpidezza



### **QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA**

Richieste di servizio e valutazione  
Pronto intervento e valutazione



### **ABITUDINI DELL'UTENZA**

Frequenza di consumo acqua rubinetto  
Disponibilità a bere acqua del rubinetto  
Conoscenza carta dei servizi



### **QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING**

Comprensibilità della bolletta  
Domiciliazione bancaria  
Modalità di lettura del contatore



### **QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI**

Contatto con l'azienda  
Canali di contatto e valutazione  
Facilità di contatto  
Impegno e cortesia del personale  
Informazioni fornite ai cittadini  
Consultazione e valutazione sito web



### **Mappa SWOT Analysis 2023**

## **Confronti con anni precedenti**

### **Confronti tra aree**

### **Modello previsionale**

➤ Misurazione del **livello di soddisfazione** dell'utenza;

➤ Riscontro, sulla base dei dati storici, dell'**efficacia delle azioni intraprese** l'anno precedente sulla soddisfazione dell'utenza;

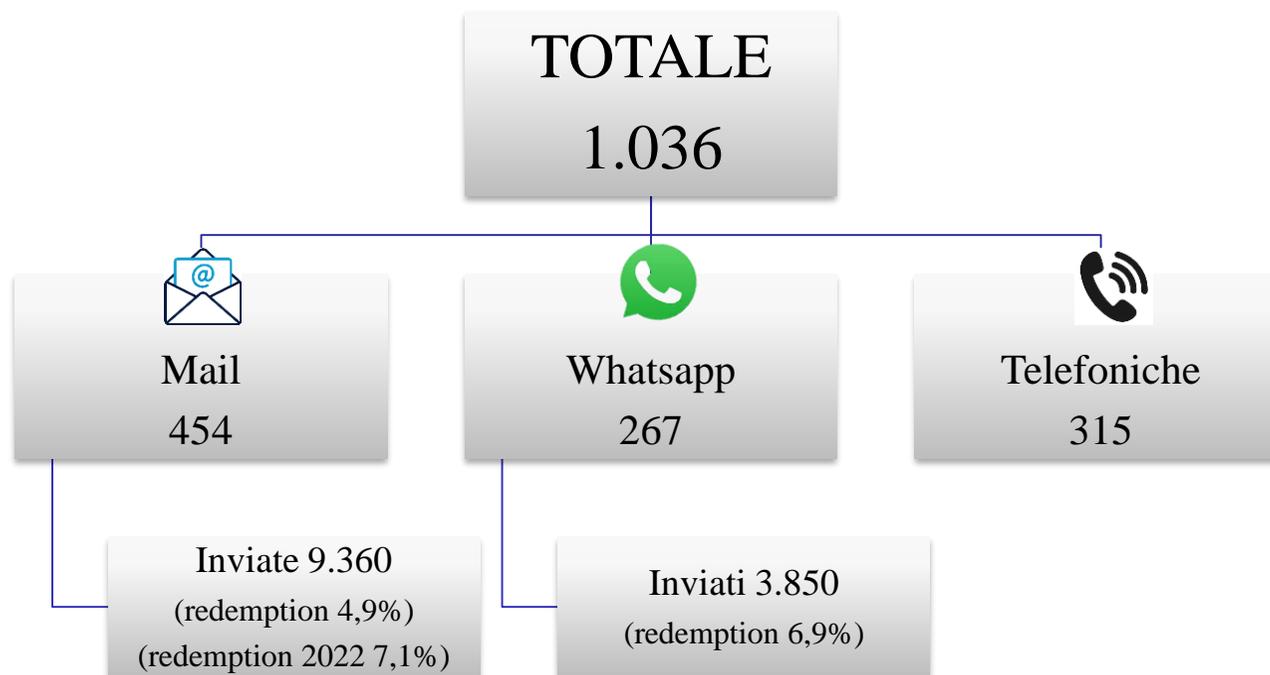
➤ Definizione delle **aree di debolezza**;

➤ Identificazione delle **azioni di intervento**;

➤ Identificazione delle **azioni migliorative** della qualità del servizio sulla base dei **suggerimenti** raccolti.

Si è scelta l'adozione di una metodologia integrata, grazie all'utilizzo di:

- Inviti via mail
- Invii tramite Whatsapp
- Interviste telefoniche



**Campione = n° 1.036 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:**

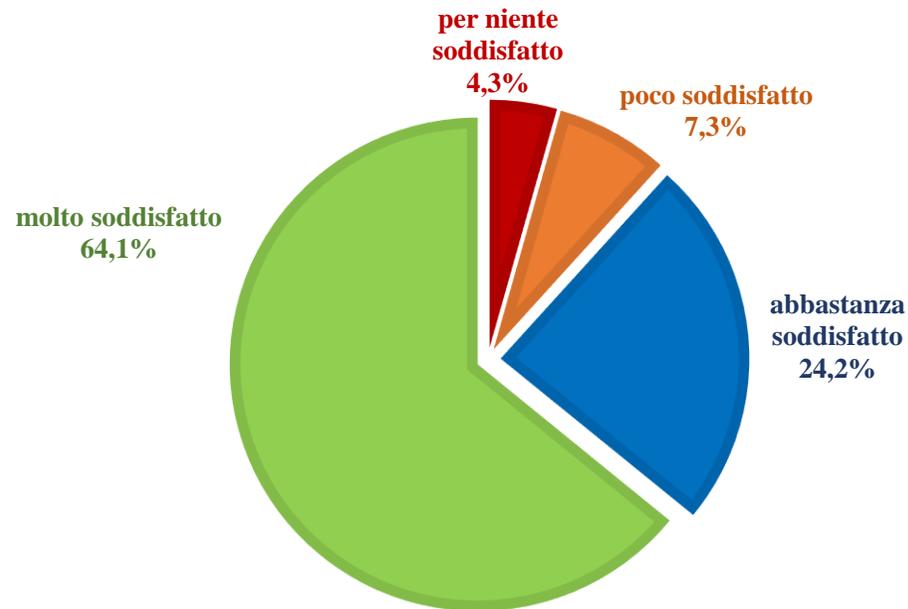
COMUNE	Interviste 2021	Interviste 2022	Interviste 2023
Busseto	69	63	59
Colorno	85	80	78
Fidenza	285	291	287
Fontanellato	61	56	54
Polesine P.se	24	21	19
Roccabianca	40	33	30
Salsomaggiore Terme	244	247	240
San Secondo P.se	49	50	46
Sissa / Trecasali	87	82	91
Soragna	48	42	37
Torrile	78	73	76
Zibello	24	21	19
<b>TOTALE</b>	<b>1.094</b>	<b>1.059</b>	<b>1.036</b>

**1 – Risultati 2023**

**2 – Confronti annuali**

**RISULTATI 2023**

**NEL COMPLESSO, LEI E LA SUA FAMIGLIA, QUANTO SIETE SODDISFATTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?**

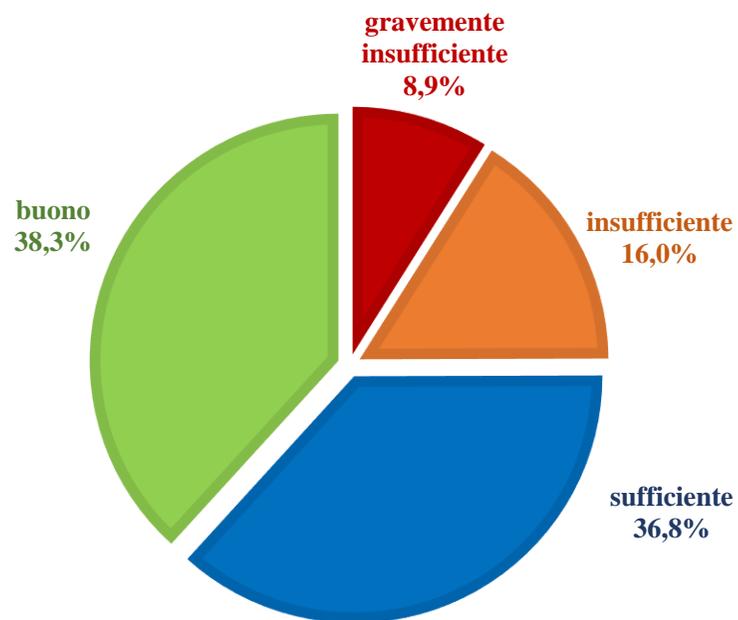


*1 - 3 = per niente soddisfatto  
4 - 5 = poco soddisfatto  
6 - 7 = abbastanza soddisfatto  
8 - 10 = molto soddisfatto*

## QUALITÀ DELL'ACQUA

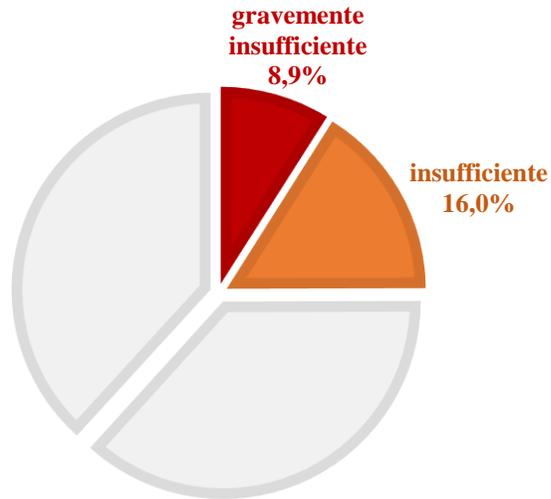


## CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?



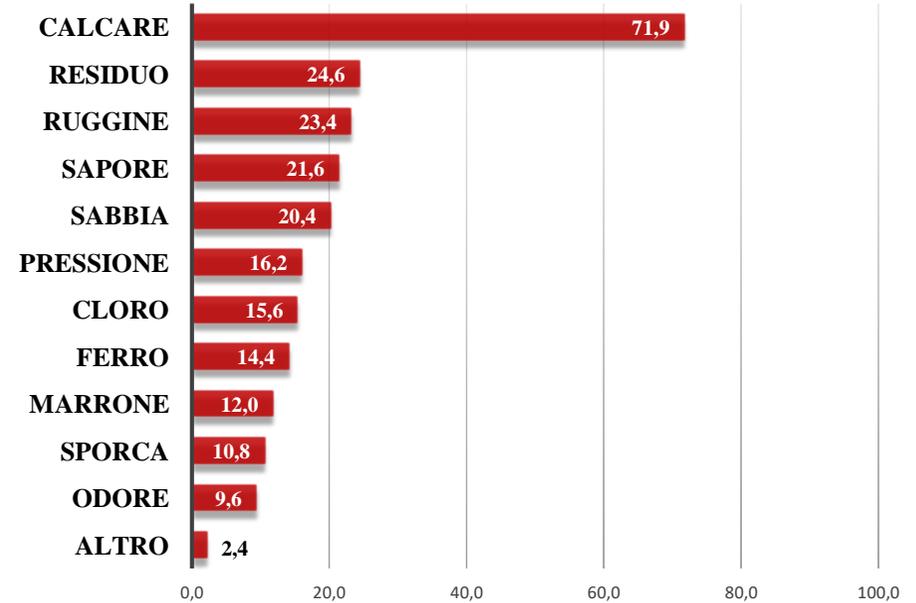
*1 - 3 = gravemente insufficiente*  
*4 - 5 = insufficiente*  
*6 - 7 = sufficiente*  
*8 - 10 = buono*

## CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?

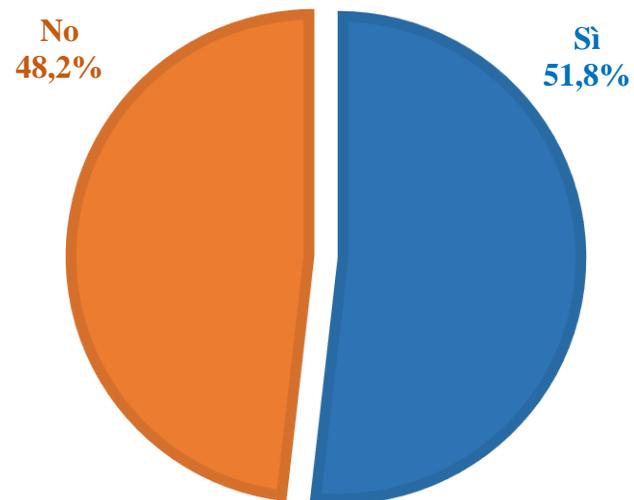


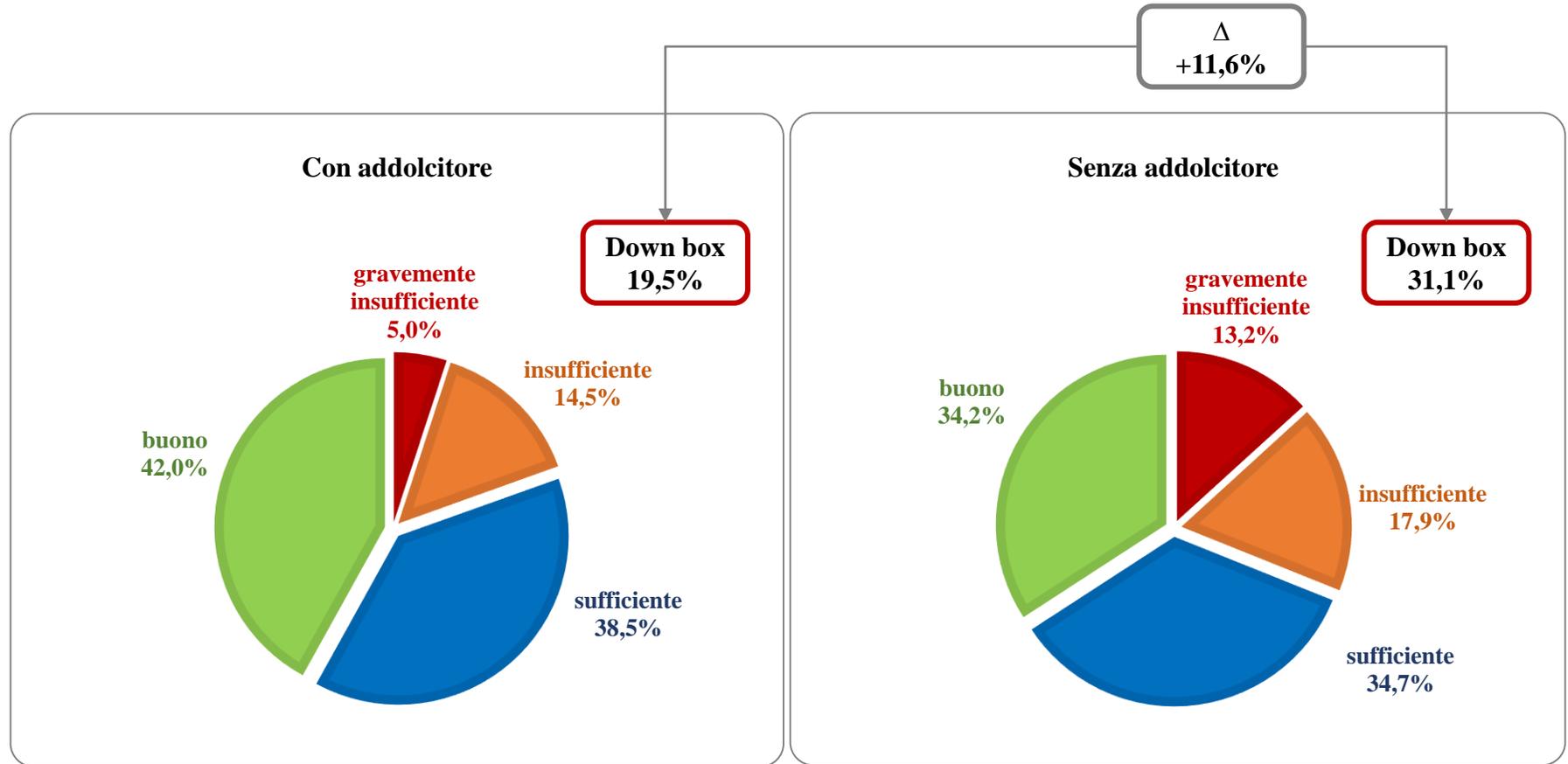
Valori percentuali  
possibili più risposte  
N=167  
Domanda non posta tramite WA

## Motivi di insoddisfazione

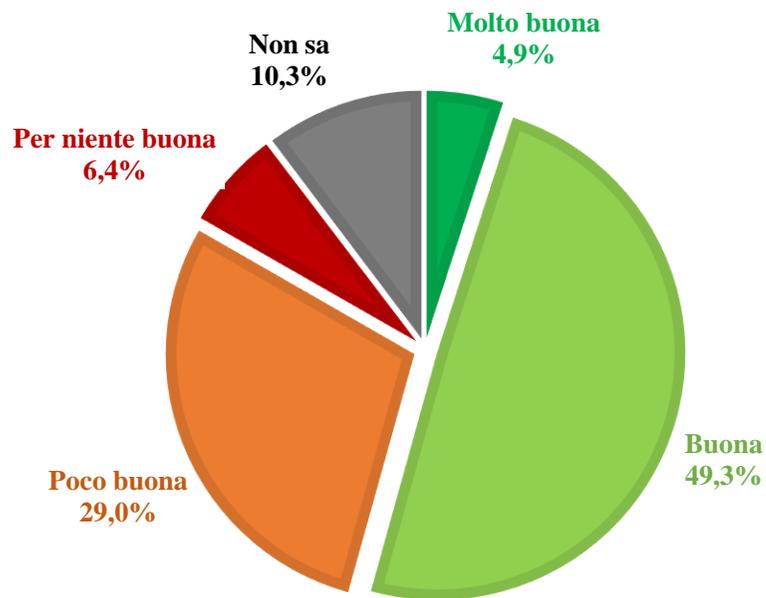


LEI HA A CASA SUA INSTALLATO  
UN ADDOLCITORE?



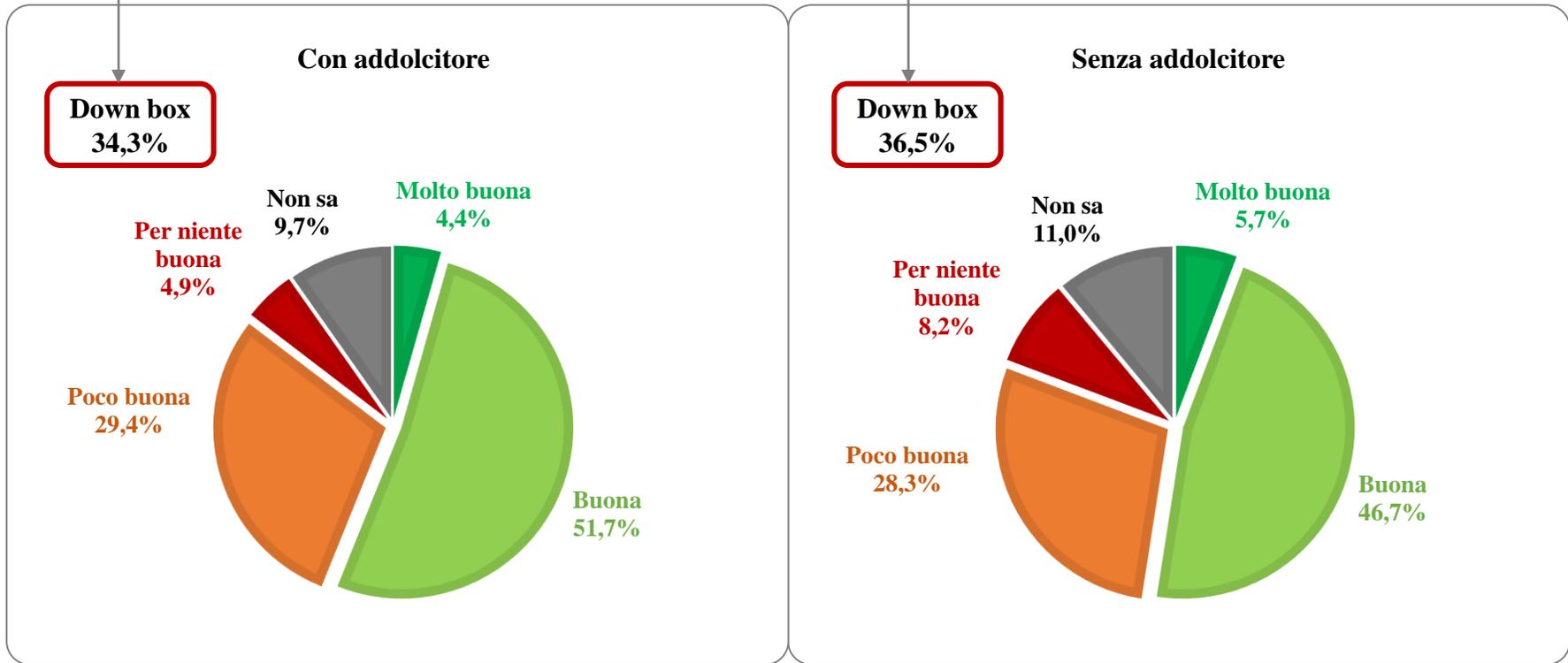


**PER QUEL CHE RIGUARDA IL SAPORE, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...**

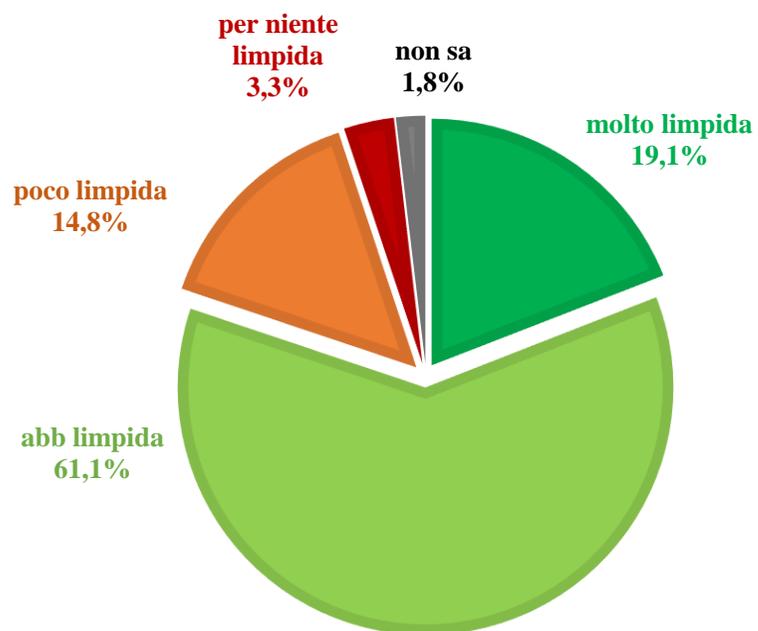


*N=769  
Domanda non posta tramite WA*

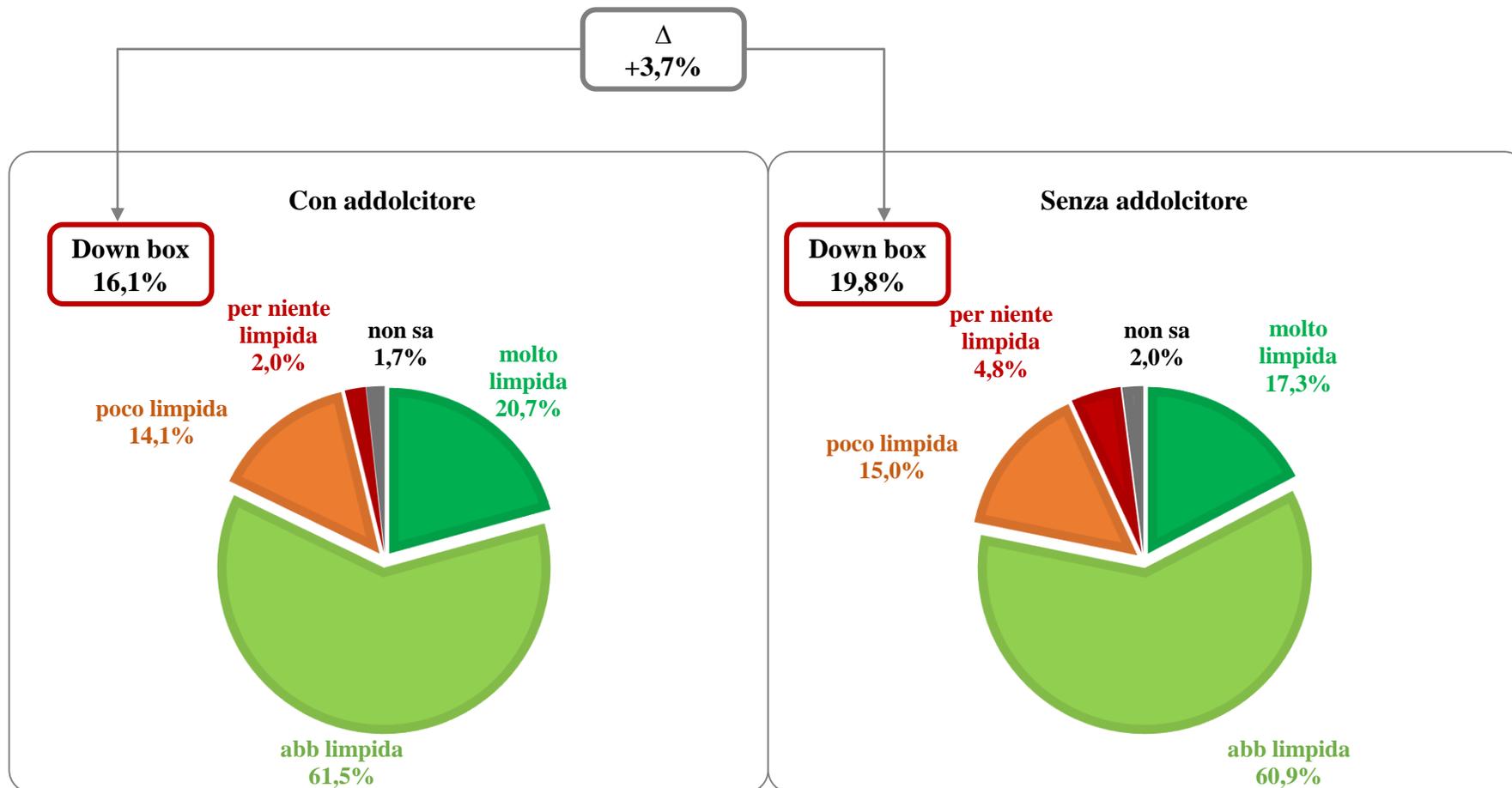
Δ  
+2,2%



## PER QUEL CHE RIGUARDA LA LIMPIDEZZA, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...



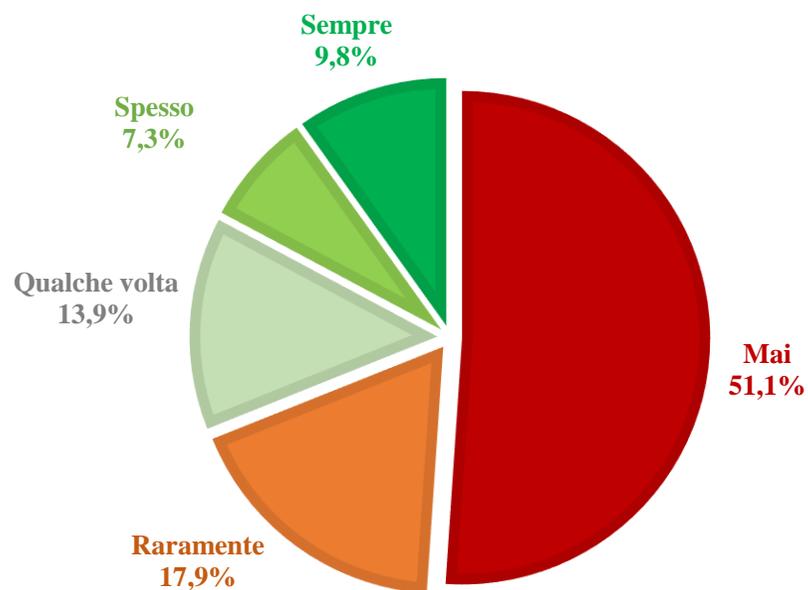
N=769  
Domanda non posta tramite WA



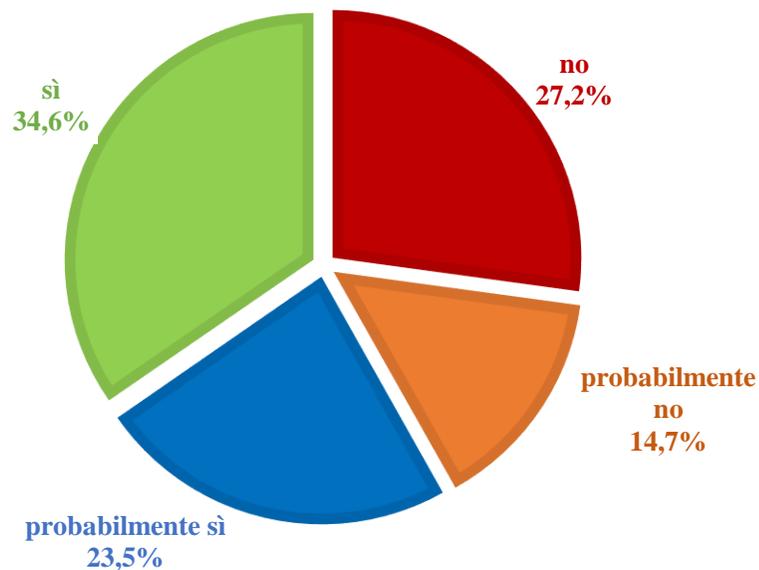
**ABITUDINI DELL'UTENZA**



## CON QUALE FREQUENZA LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



**CIRCA L'AUMENTO DELL'USO DELL'ACQUA DEL RUBINETTO COME BEVANDA, LEI E LA SUA FAMIGLIA QUANTO SIETE DISPOSTI A FARLO?**



N=769

Domanda non posta tramite WA

1 - 3 = no

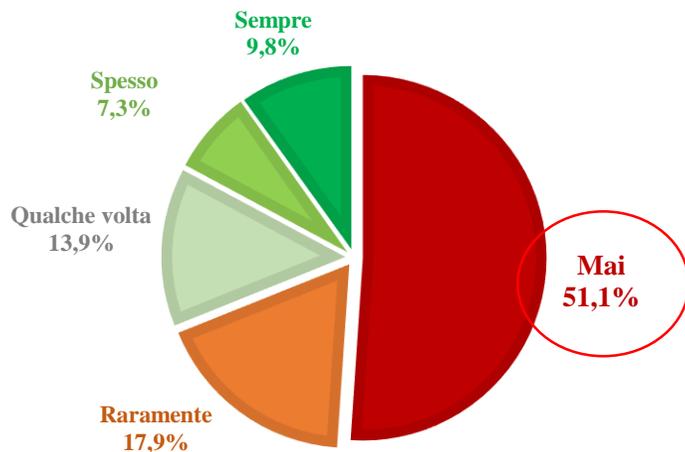
4 - 5 = probabilmente no

6 - 7 = probabilmente sì

8 - 10 = sì

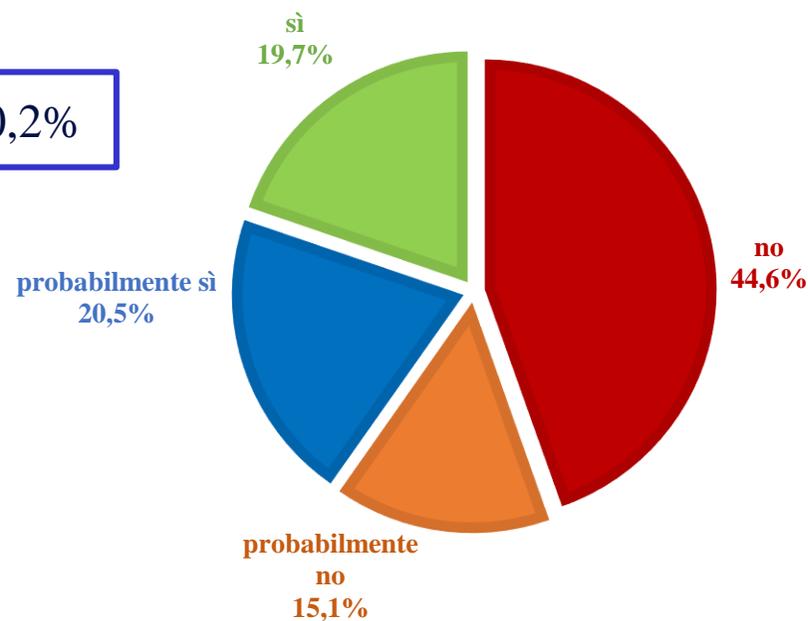


CON QUALE FREQUENZA LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?

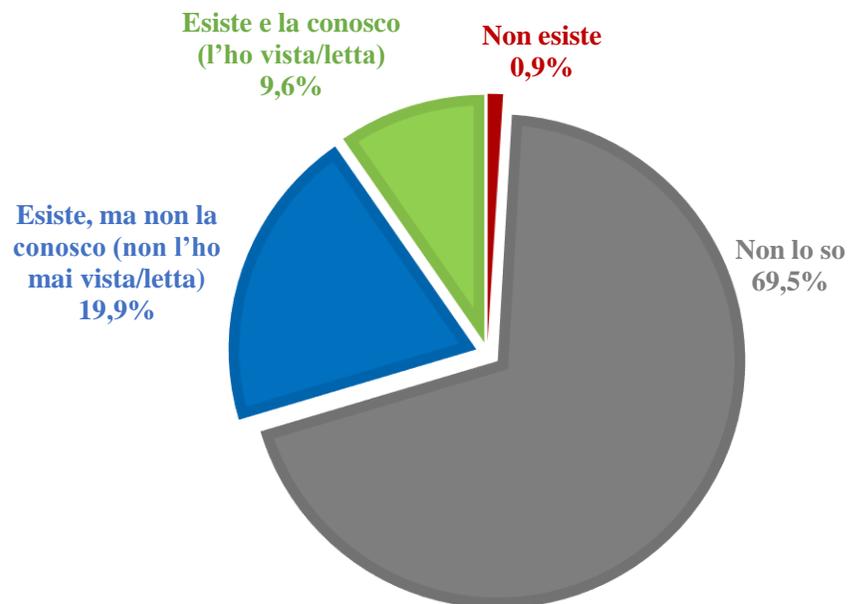


CIRCA L'AUMENTO DELL'USO DELL'ACQUA DEL RUBINETTO COME BEVANDA, LEI E LA SUA FAMIGLIA QUANTO SIETE DISPOSTI A FARLO?

40,2%



## LEI SA SE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?



N=769

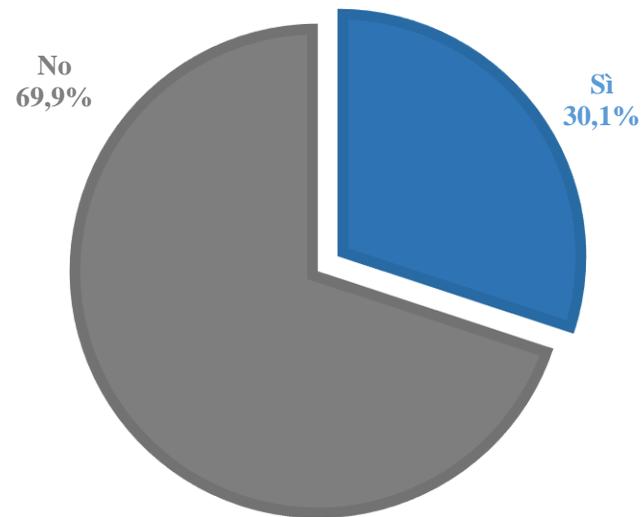
Domanda non posta tramite WA



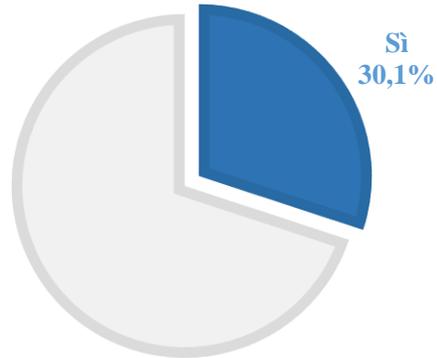
**QUALITÀ DEL  
SERVIZIO CLIENTI**



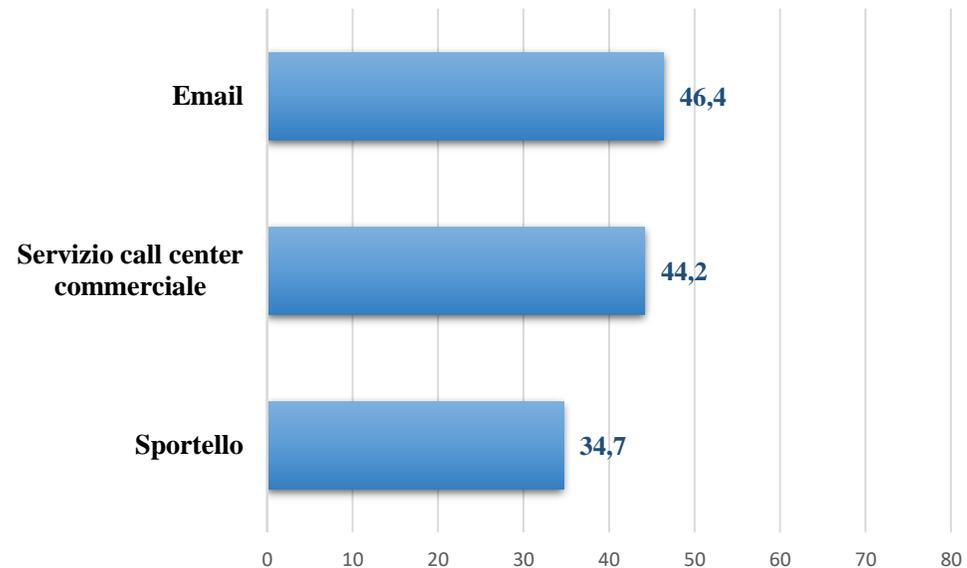
**NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?**



NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?

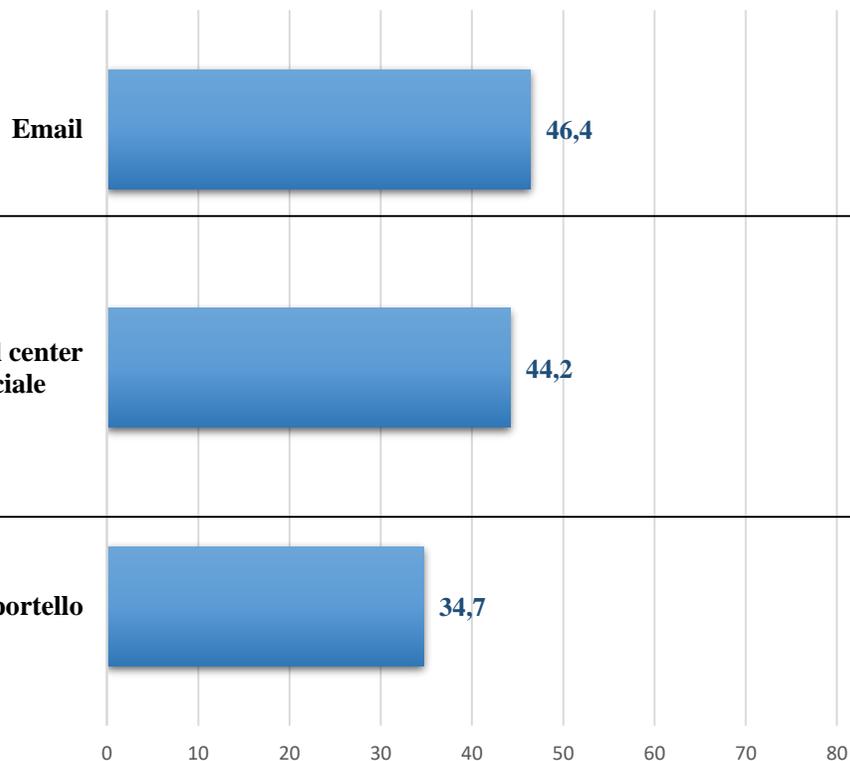


## CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI



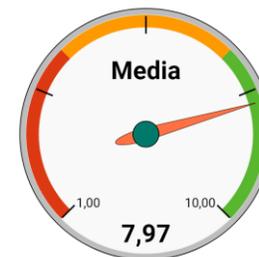
*N=308; possibili più risposte*

## CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI

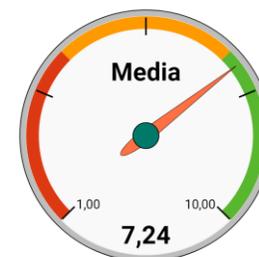


*N=308; possibili più risposte*

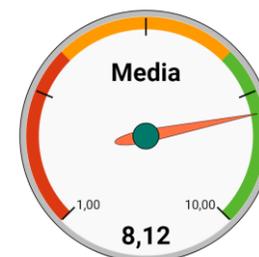
## Soddisfazione risposta ricevuta



*N=143; scala 1:10*

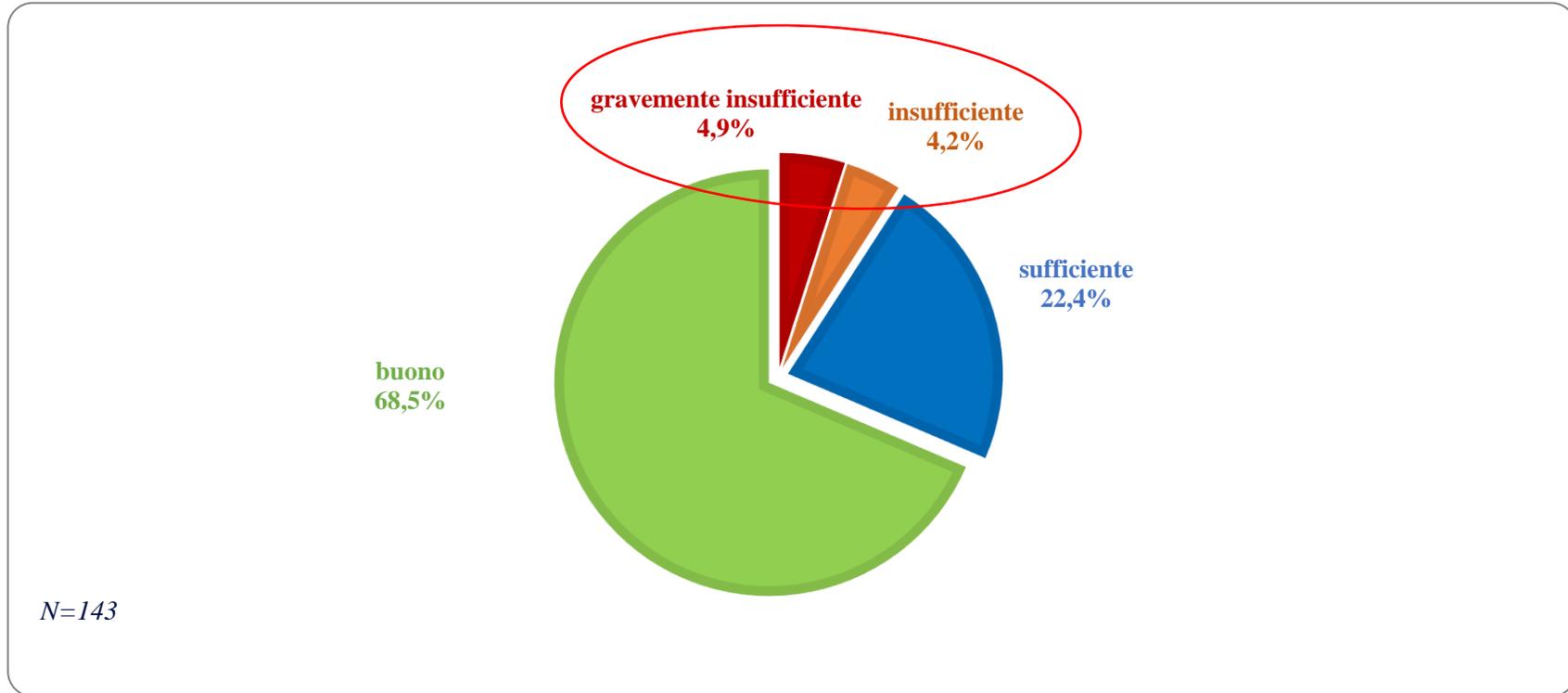


*N=136; scala 1:10*



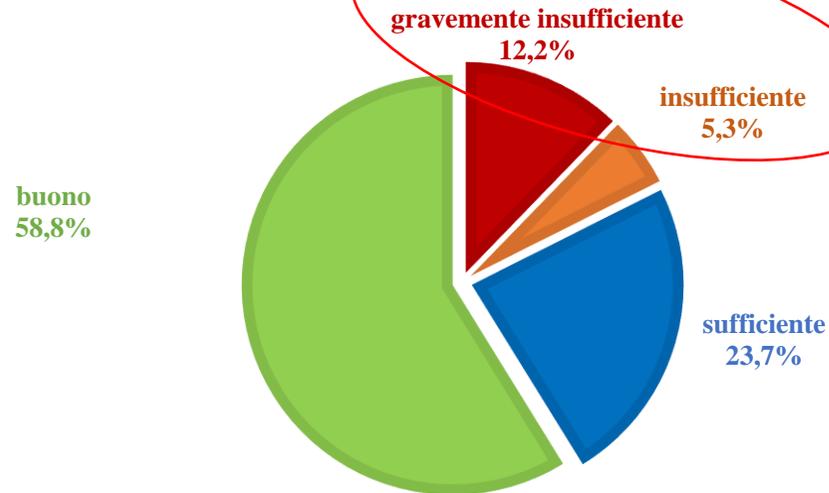
*N=107; scala 1:10*

Email  
Motivi insoddisfazione



1 - 3 = gravemente insufficiente  
4 - 5 = insufficiente  
6 - 7 = sufficiente  
8 - 10 = buono

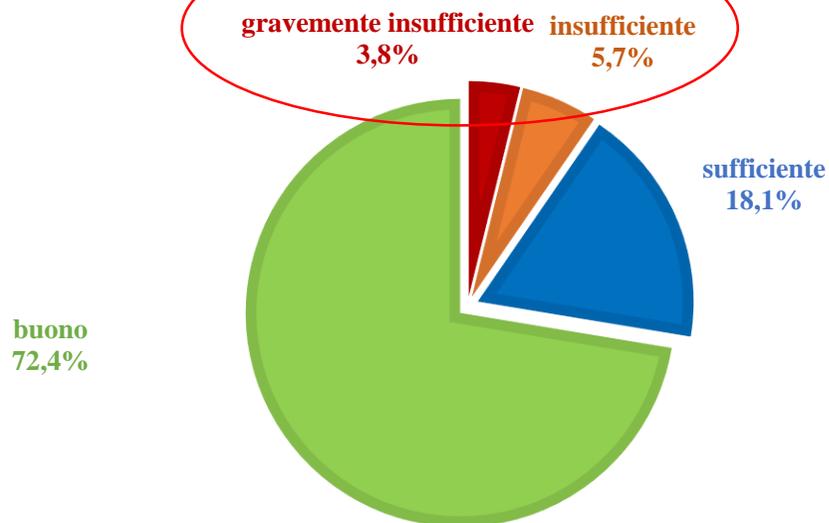
Call center  
Motivi insoddisfazione



N=136

1 - 3 = gravemente insufficiente  
4 - 5 = insufficiente  
6 - 7 = sufficiente  
8 - 10 = buono

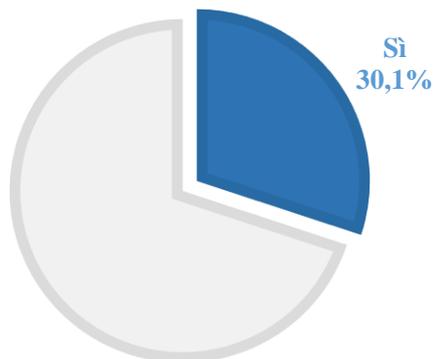
## Sportello Motivi insoddisfazione



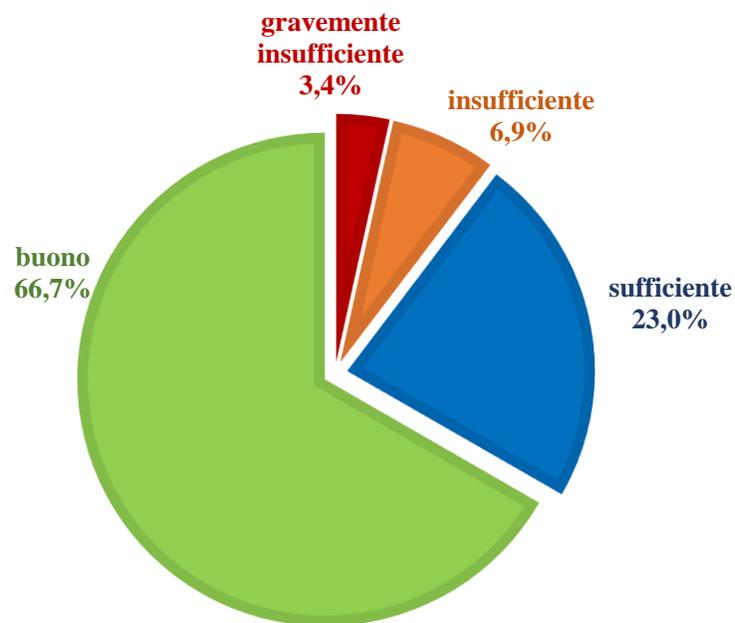
N=107

1 - 3 = gravemente insufficiente  
4 - 5 = insufficiente  
6 - 7 = sufficiente  
8 - 10 = buono

NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

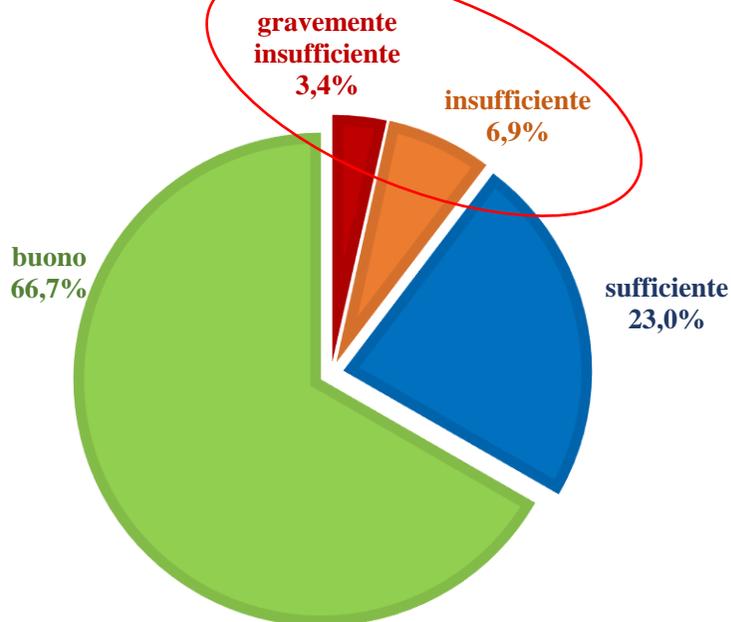


N=204

Domanda non posta tramite WA

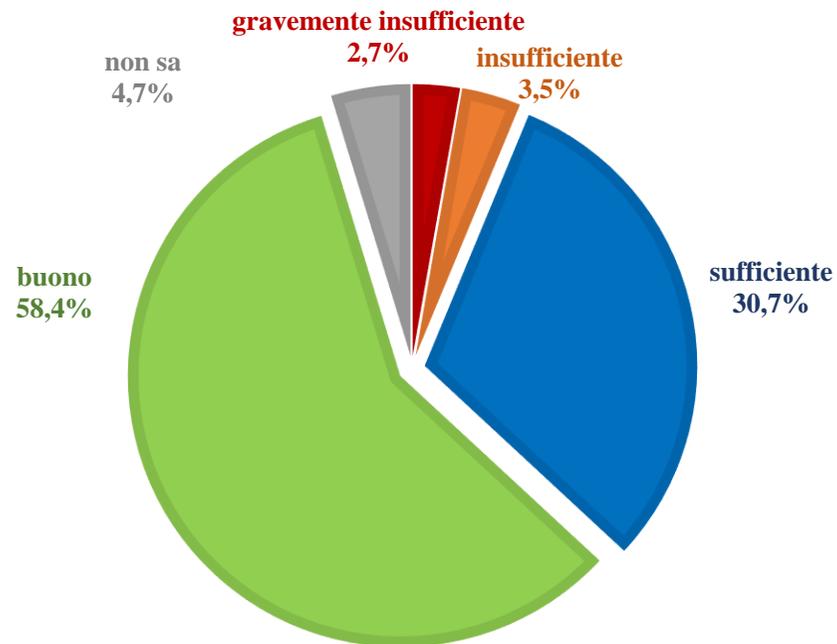
## Motivi insoddisfazione

**CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È  
POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA  
CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO  
ACQUA?**



N=204

**E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?**

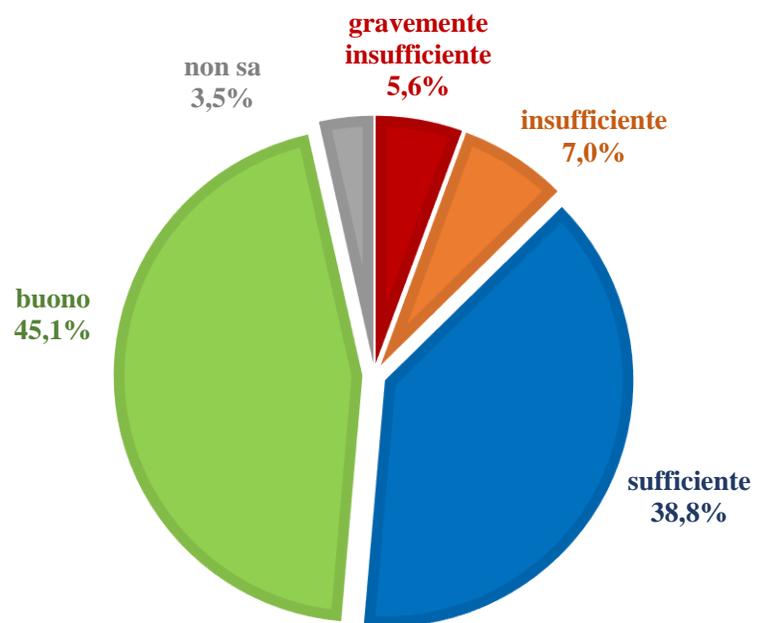


N=769

Domanda non posta tramite WA



**E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?**

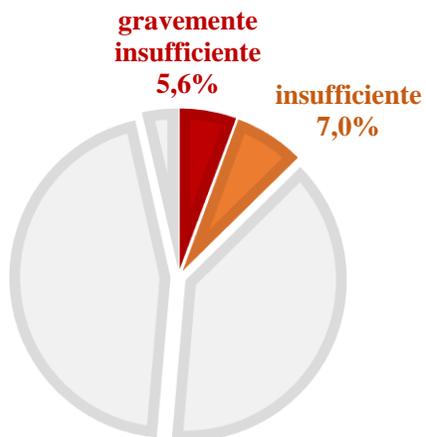


N=769

Domanda non posta tramite WA

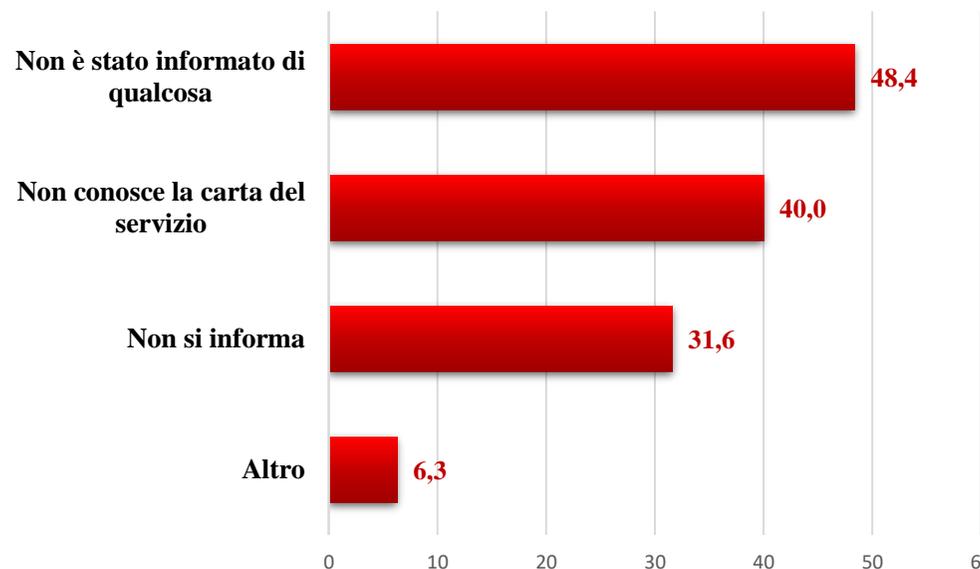


E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?



Valori percentuali  
possibili più risposte  
N=97

## MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Su quali tematiche le interesserebbe essere informato da EmiliAmbiente?

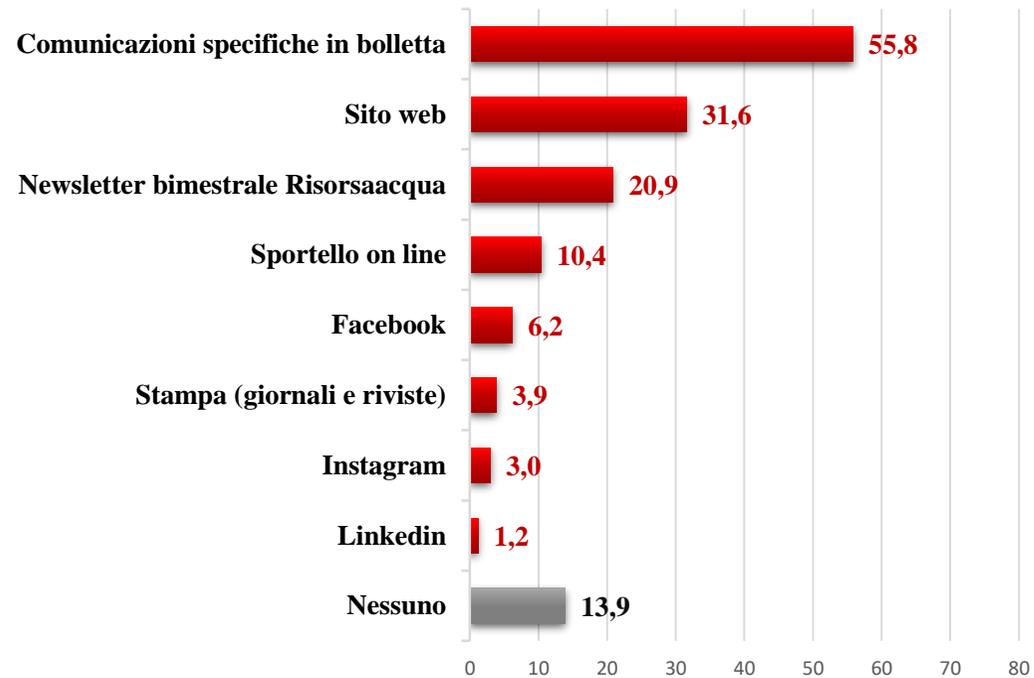
## TEMATICHE DI INTERESSE



Valori percentuali  
possibili più risposte  
N=769  
Domanda non posta tramite WA

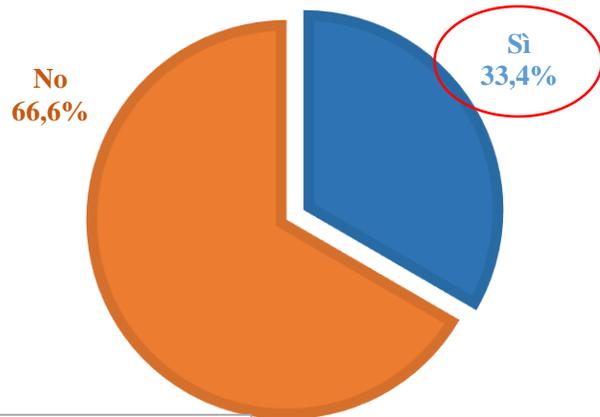
E attraverso quali canali vorrebbe ricevere queste informazioni?

## CANALI INFORMATIVI



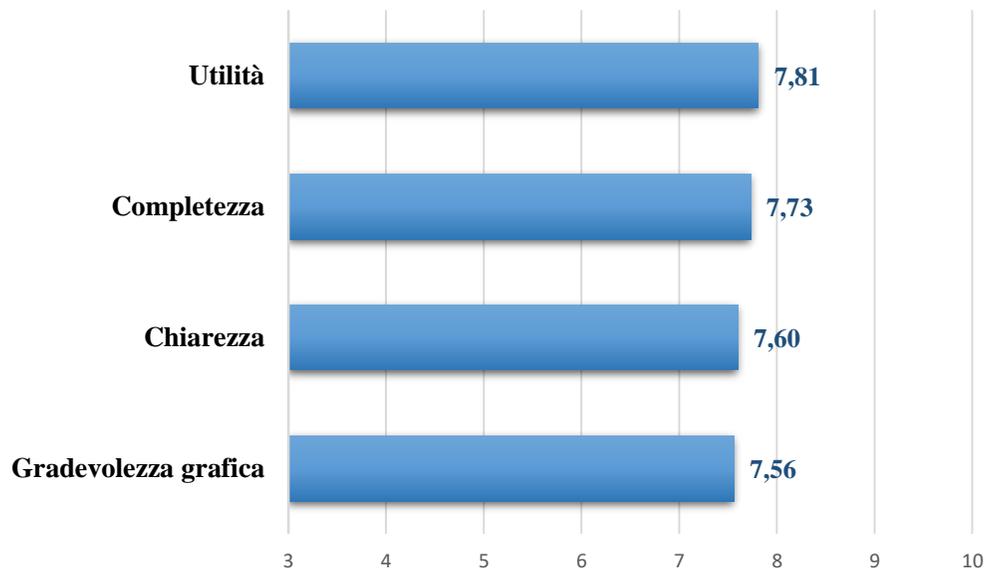
Valori percentuali  
possibili più risposte  
N=769  
Domanda non posta tramite WA

## NELL'ULTIMO ANNO, HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?



N=769  
Domanda non posta tramite WA

## VALUTAZIONE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:

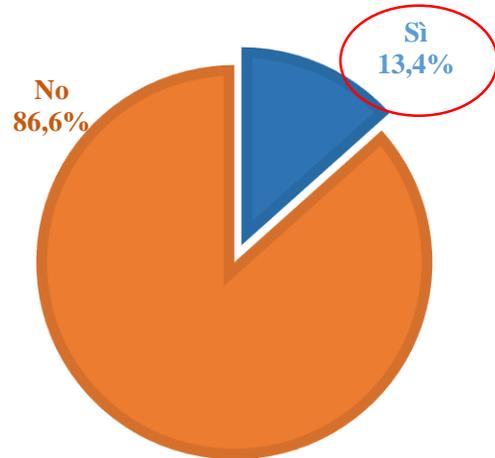


N=257;  
Valore medio;  
scala 1:10

**QUALITÀ DEL  
SERVIZIO ALL'UTENZA**

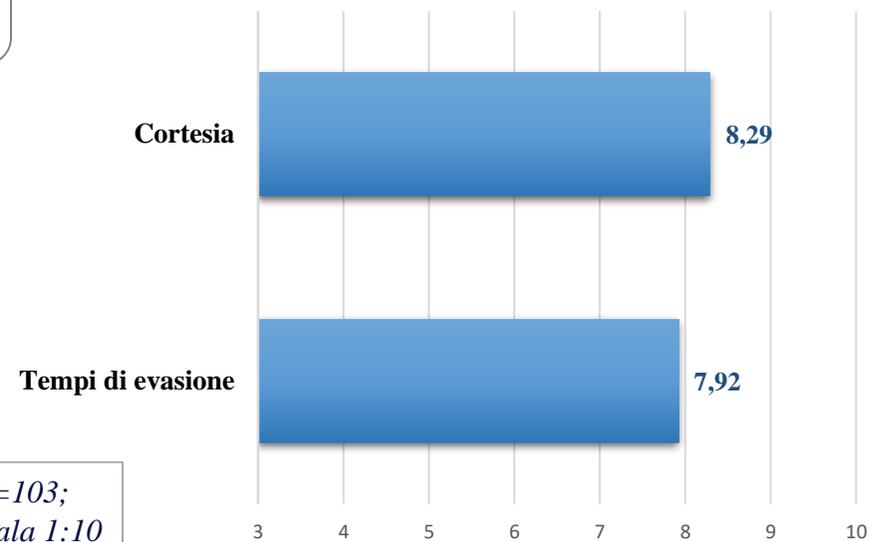


**NELL'ULTIMO ANNO, HA PRESENTATO UNA RICHIESTA DI SERVIZIO PRESSO L'AZIENDA?**



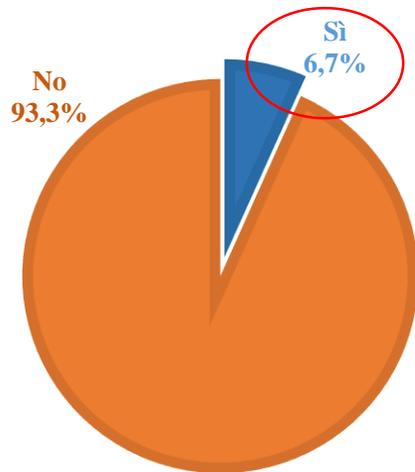
N=769  
Domanda non posta tramite WA

**COME VALUTA:**



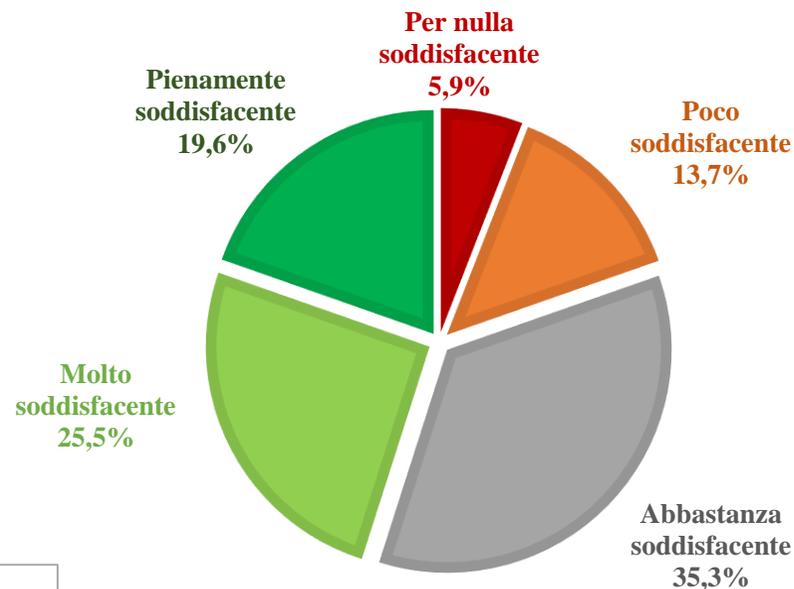
N=103;  
scala 1:10

NELL'ULTIMO ANNO, HA MAI CONTATTATO  
IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



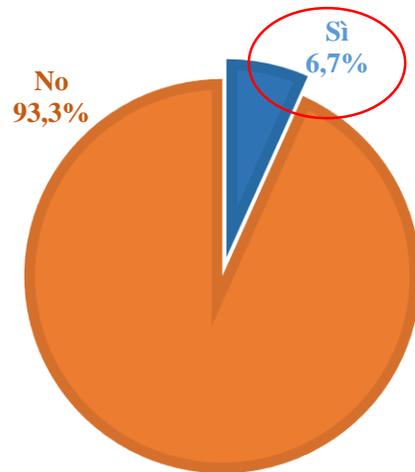
N=769  
Domanda non posta tramite WA

COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA  
DAGLI OPERATORI?



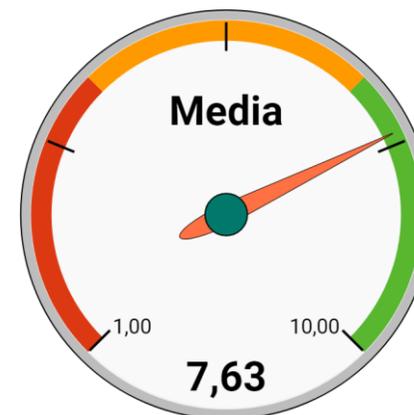
N=51

NELL'ULTIMO ANNO, HA MAI CONTATTATO  
IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



N=769  
Domanda non posta tramite WA

Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza  
dell'intervento dei nostri tecnici?

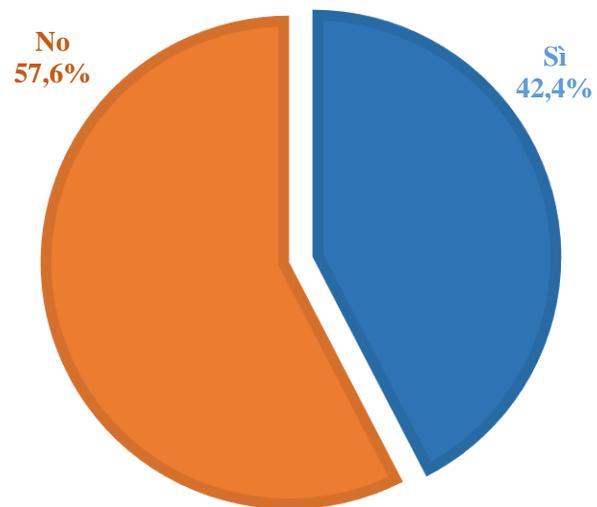


N=51;  
scala 1:10

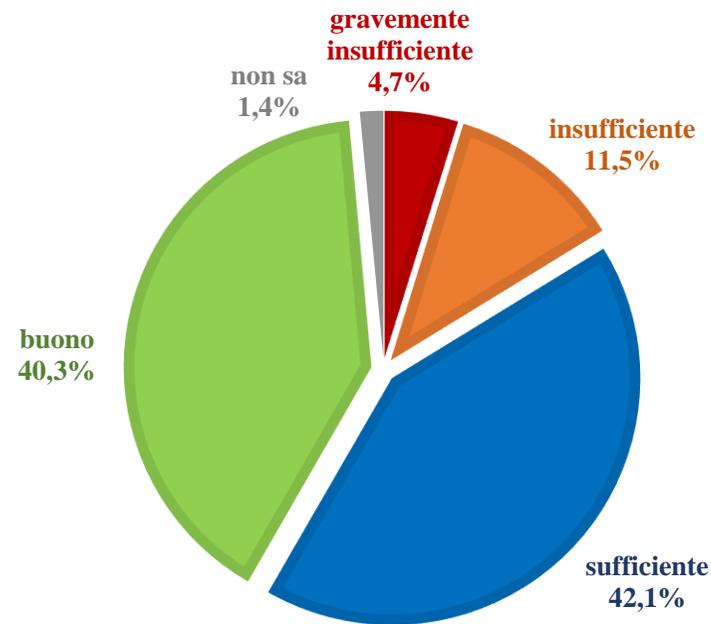
**QUALITÀ DEL  
SERVIZIO BILLING**



**RISPETTO ALLO SCORSO ANNO È MIGLIORATA LA  
COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA?**

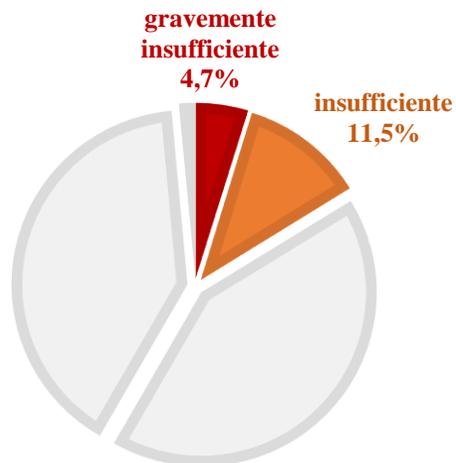


## E CHE VOTO DAREBBE ALLA COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?



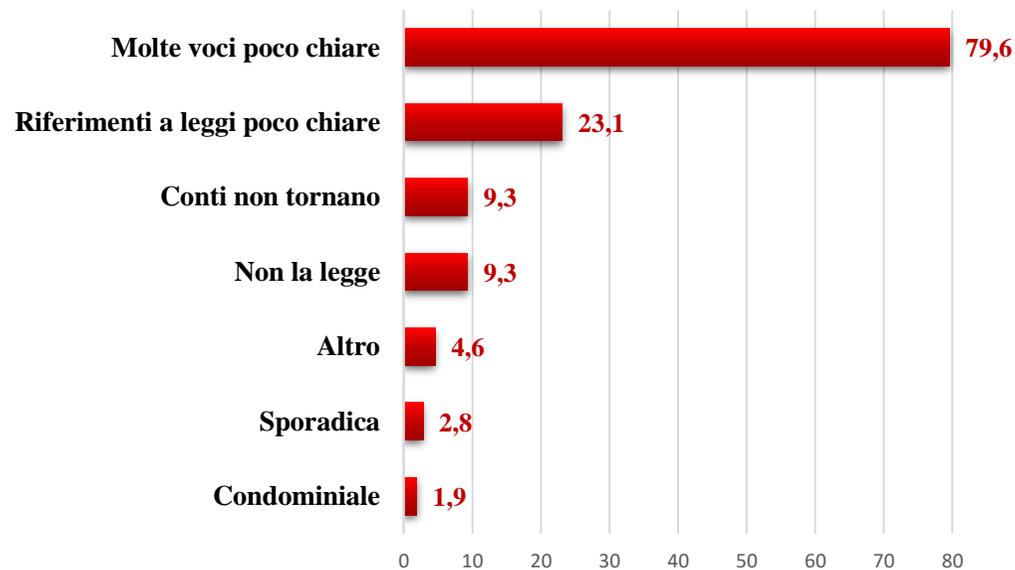
*1 - 3 = gravemente insufficiente  
4 - 5 = insufficiente  
6 - 7 = sufficiente  
8 - 10 = buono*

E CHE VOTO DAREBBE ALLA COMPENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?

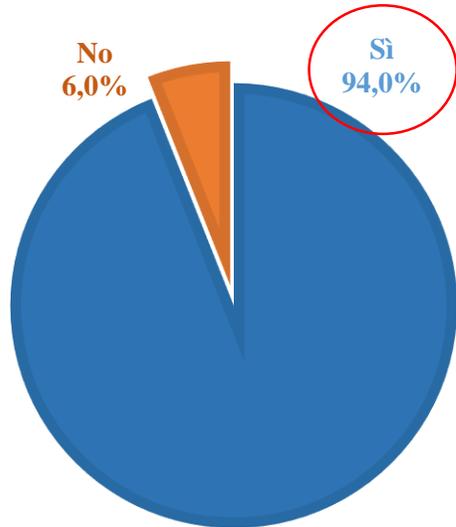


Valori percentuali  
possibili più risposte  
N=168

## MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

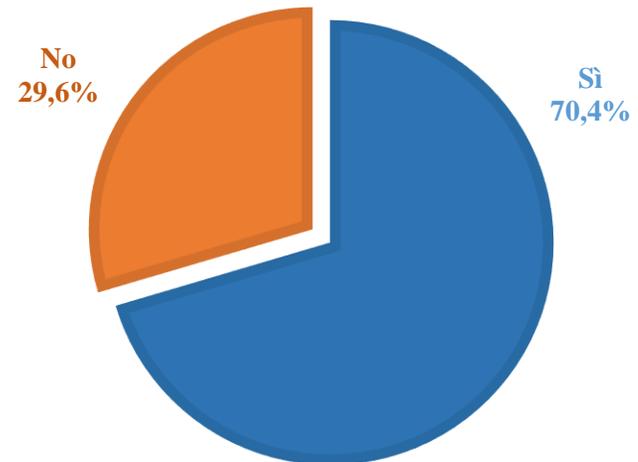


## SA COSA È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?



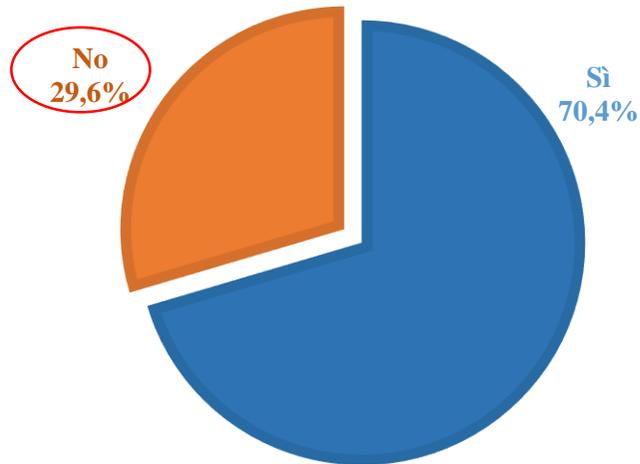
N=769  
Domanda non posta tramite WA

## LA UTILIZZA?



N=723

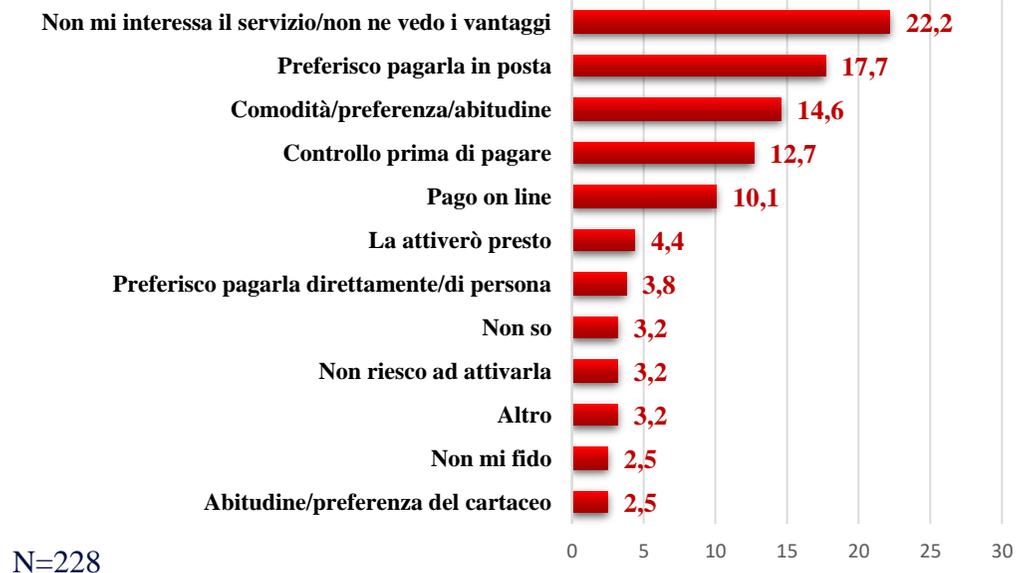
## LA UTILIZZA?



N=769

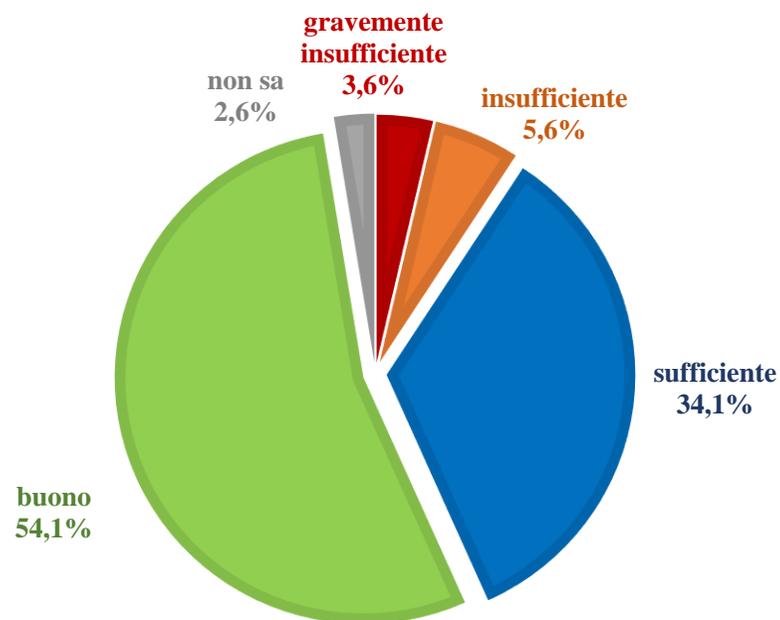
Domanda non posta tramite WA

## MOTIVI NON UTILIZZO



N=228

## CHE VOTO DAREBBE ALLA MODALITÀ DI LETTURA DEL CONTATORE DA PARTE DI EMILIAMBIENTE?

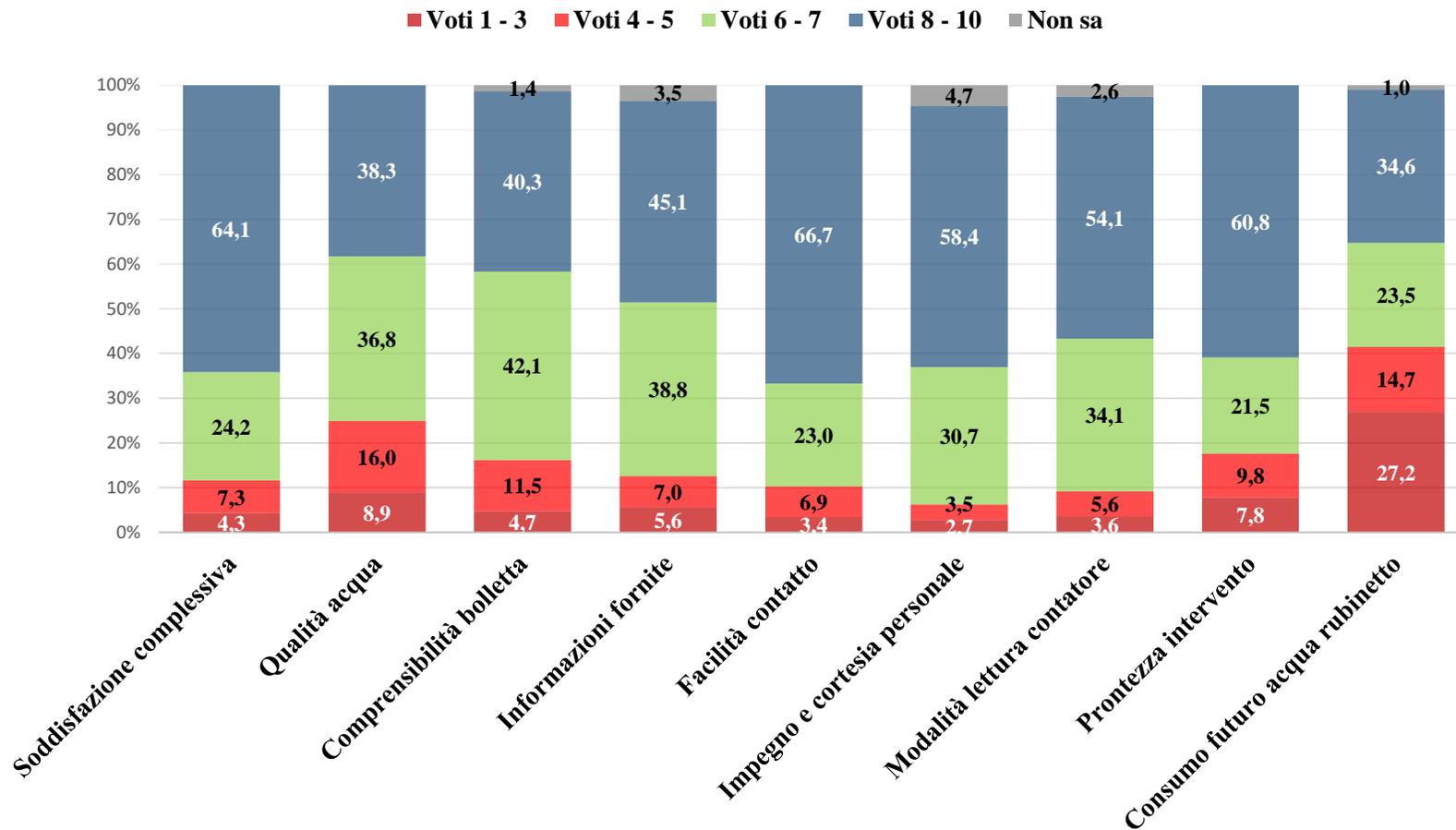


N=769

Domanda non posta tramite WA

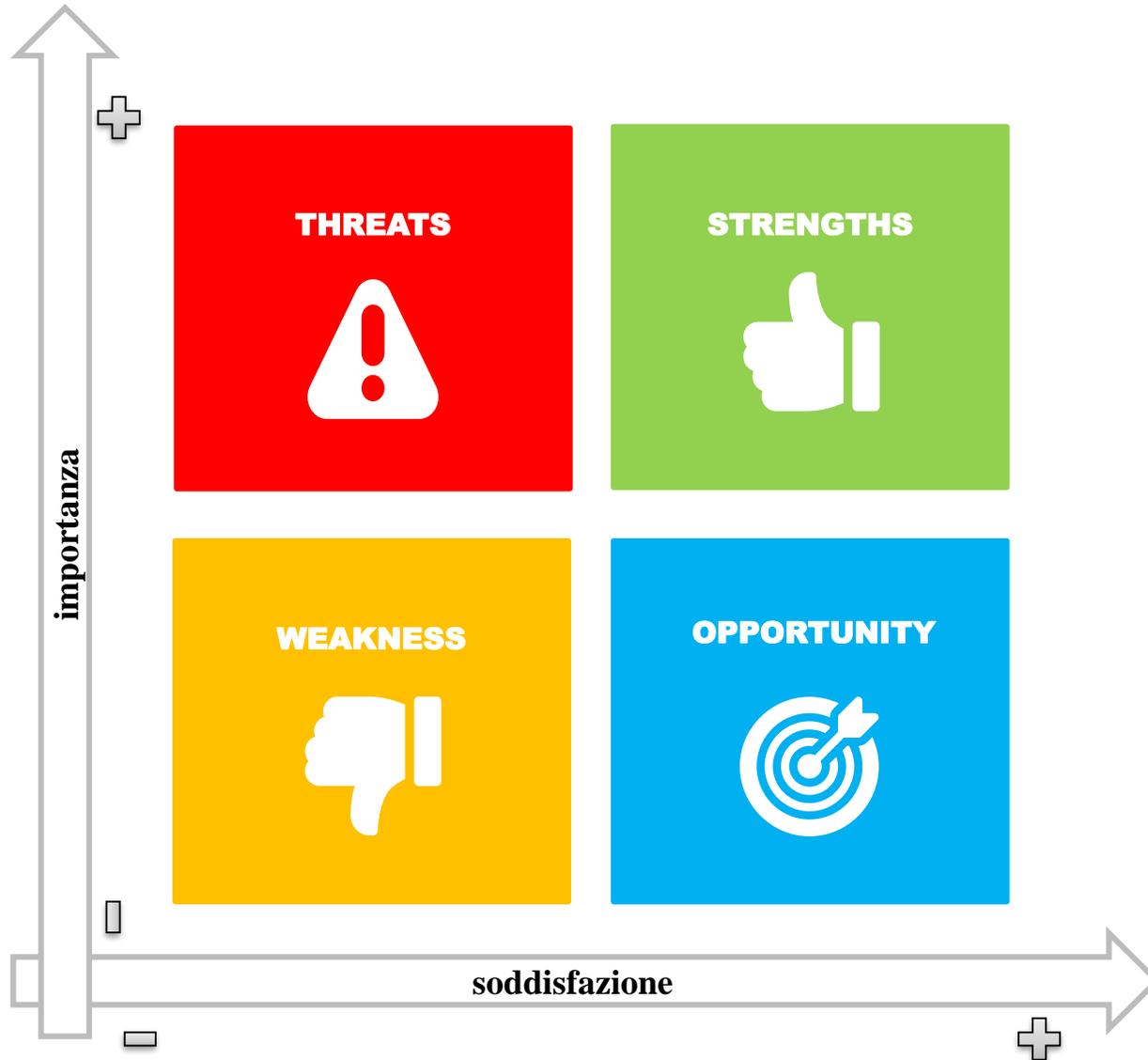
1 - 3 = gravemente insufficiente  
4 - 5 = insufficiente  
6 - 7 = sufficiente  
8 - 10 = buono

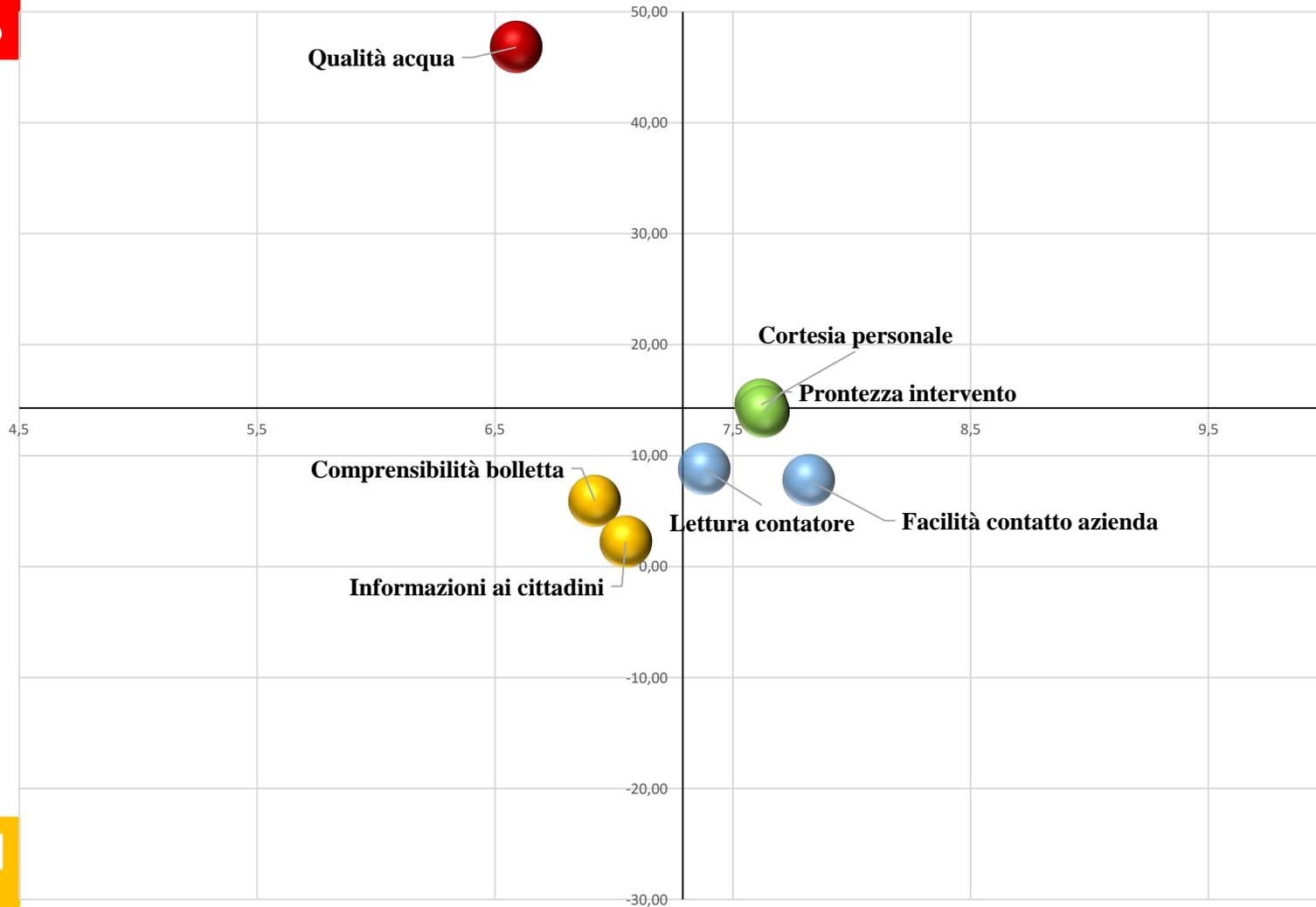




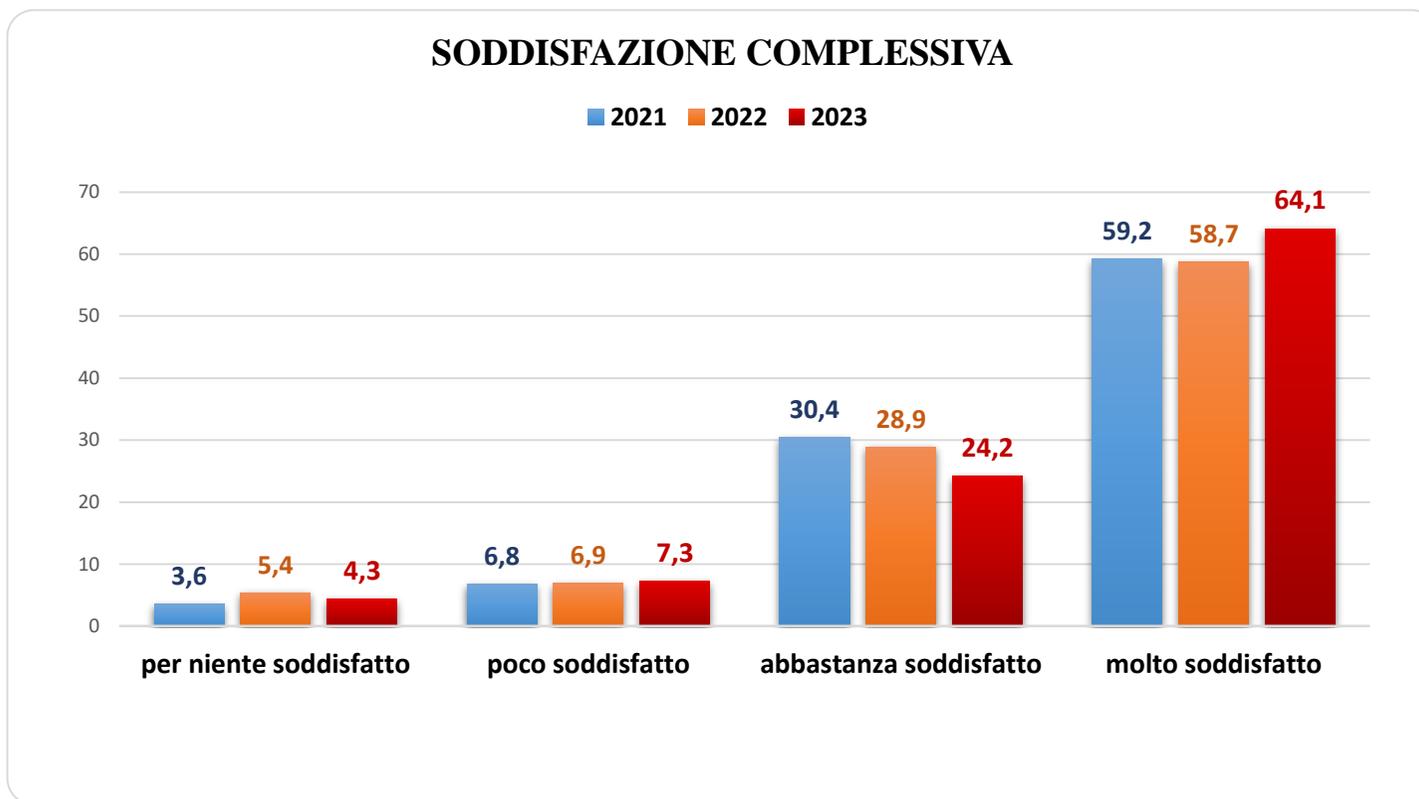
Valori percentuali

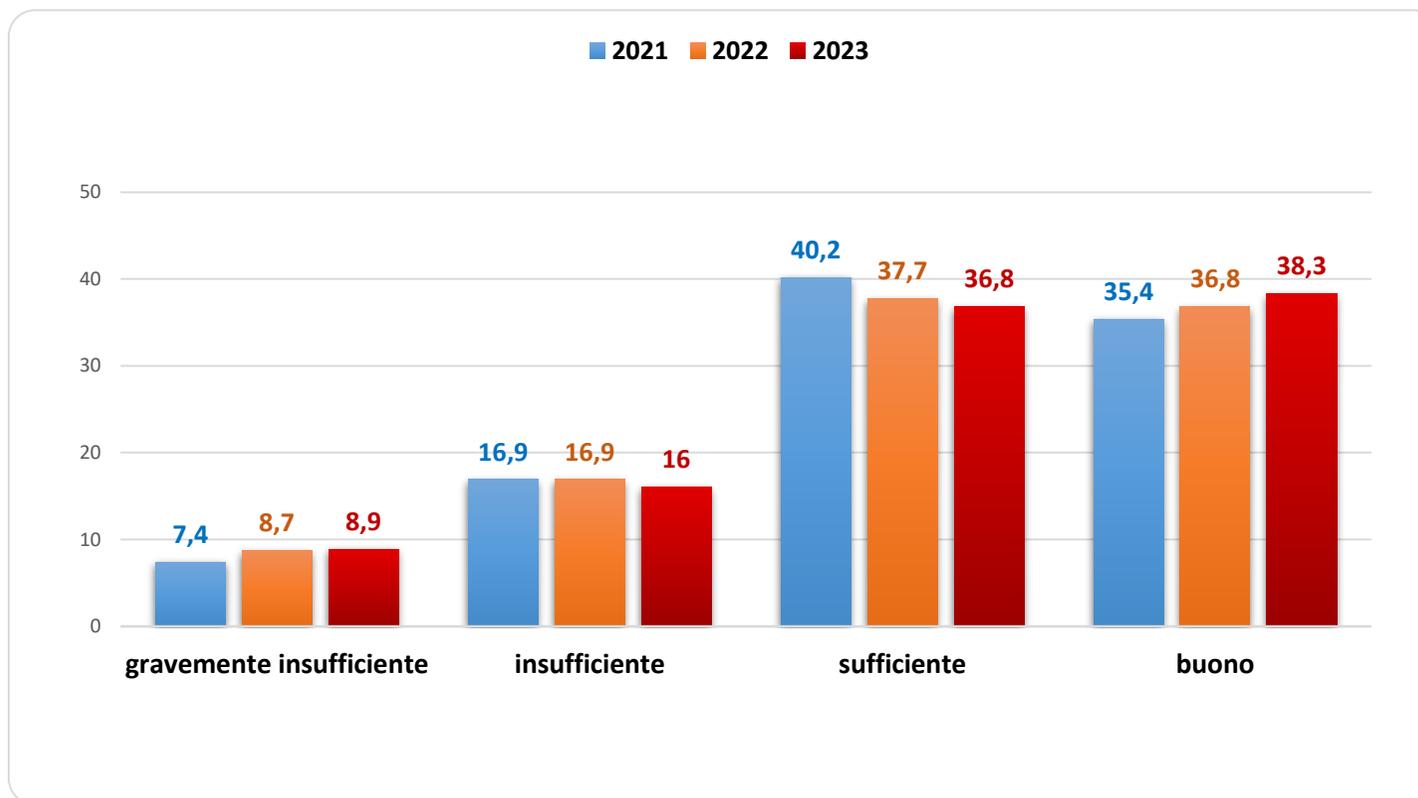
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,59	46,79
Comprensibilità bolletta	6,92	5,91
Informazioni ai cittadini	7,05	2,25
Facilità contatto azienda	7,82	7,76
Cortesìa personale	7,62	14,60
Lettura contatore	7,38	8,80
Prontezza intervento	7,63	13,92

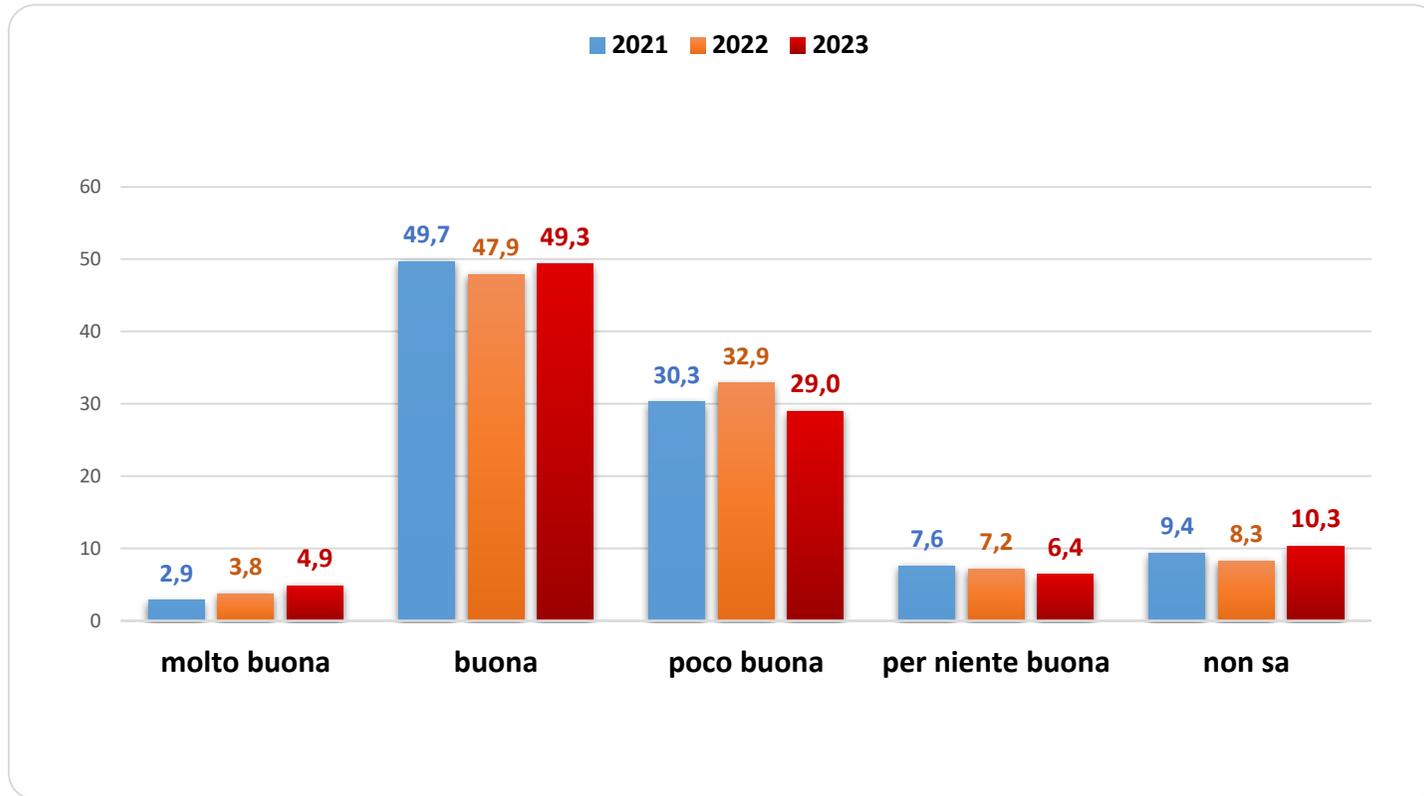


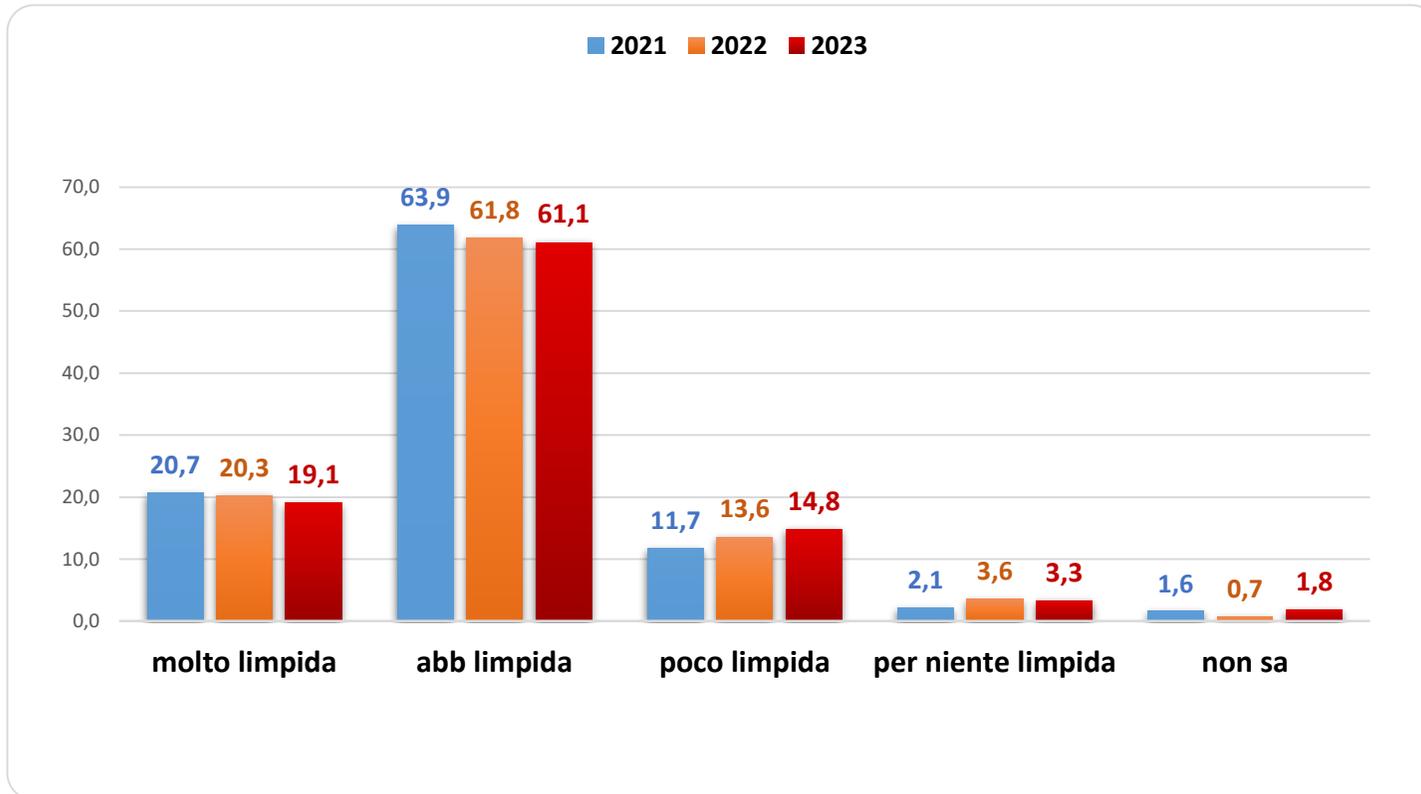


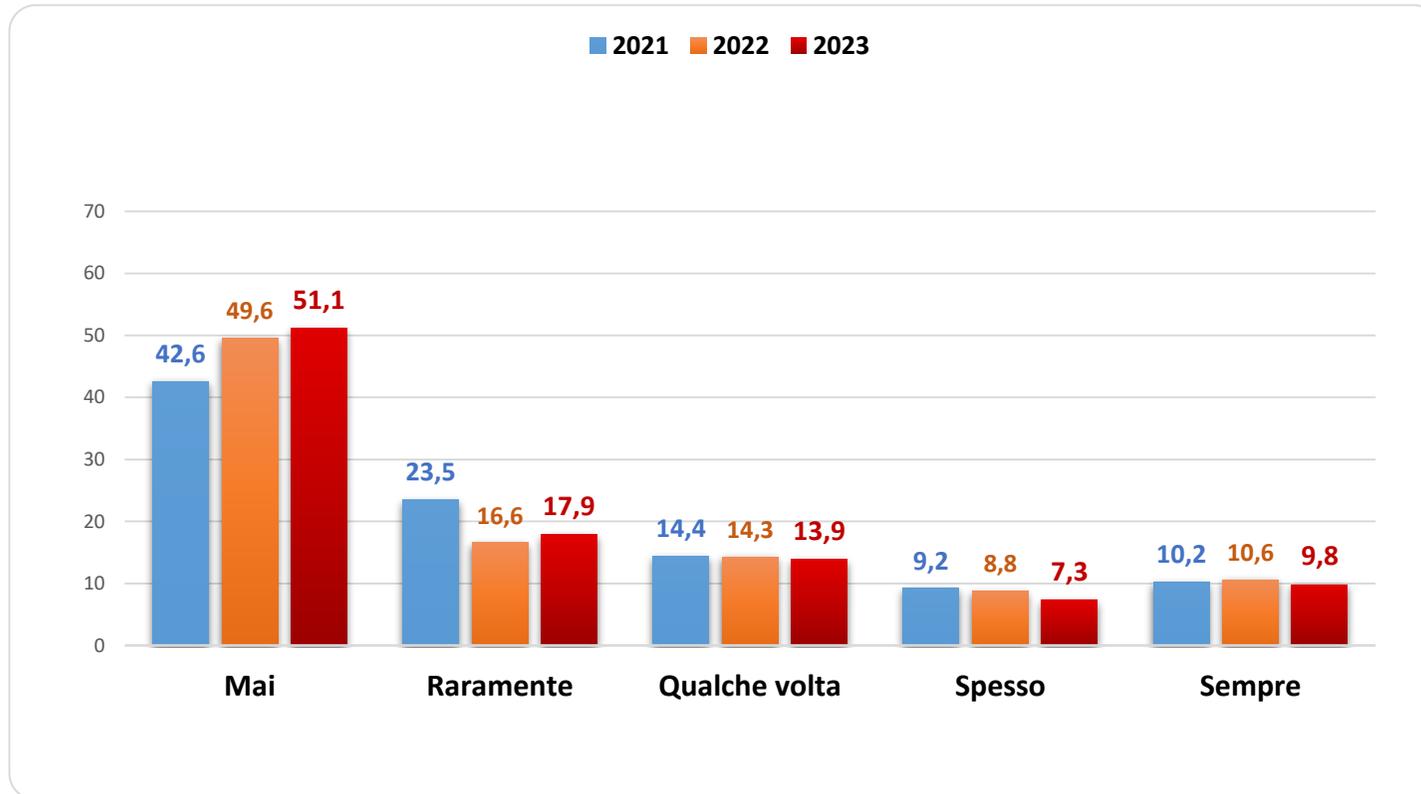
**CONFRONTI ANNUALI**

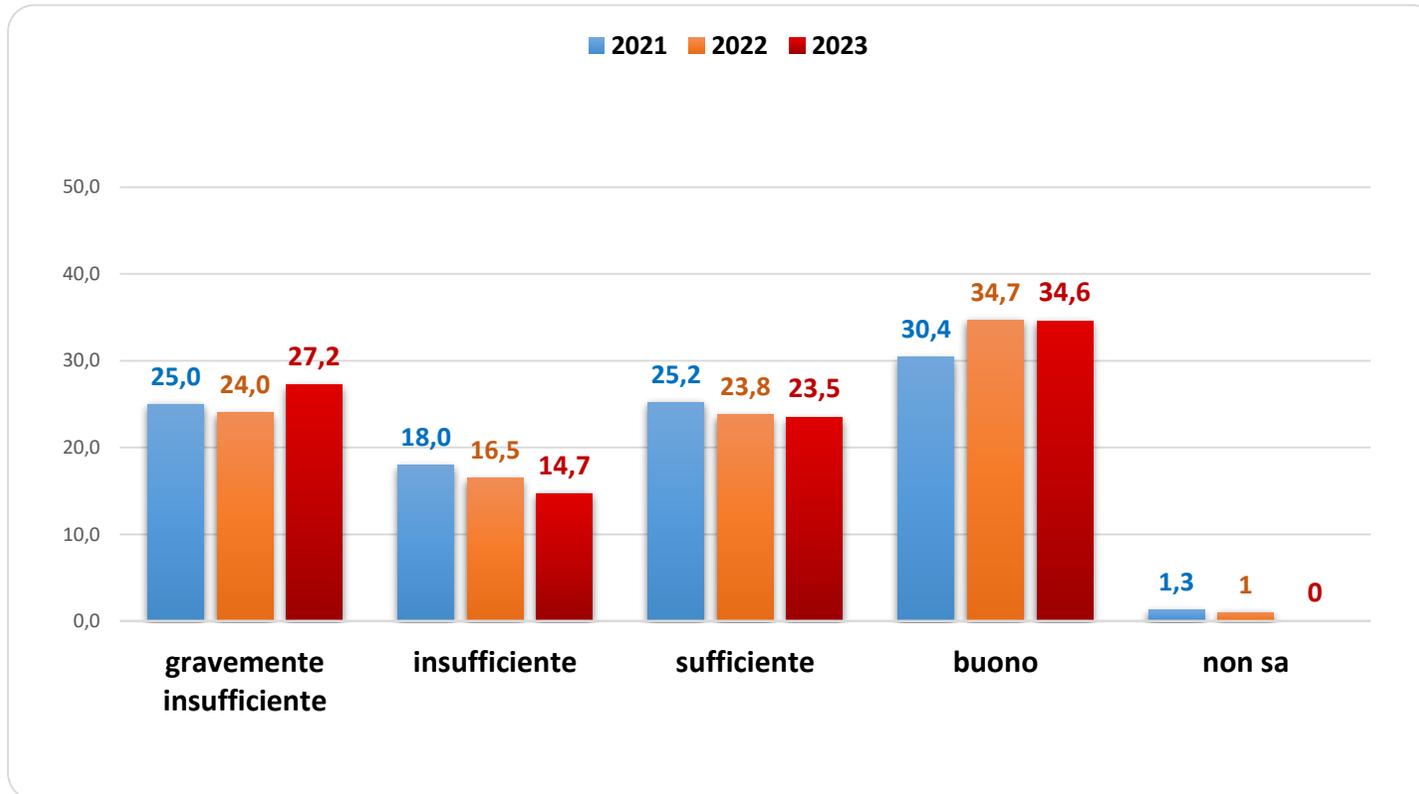


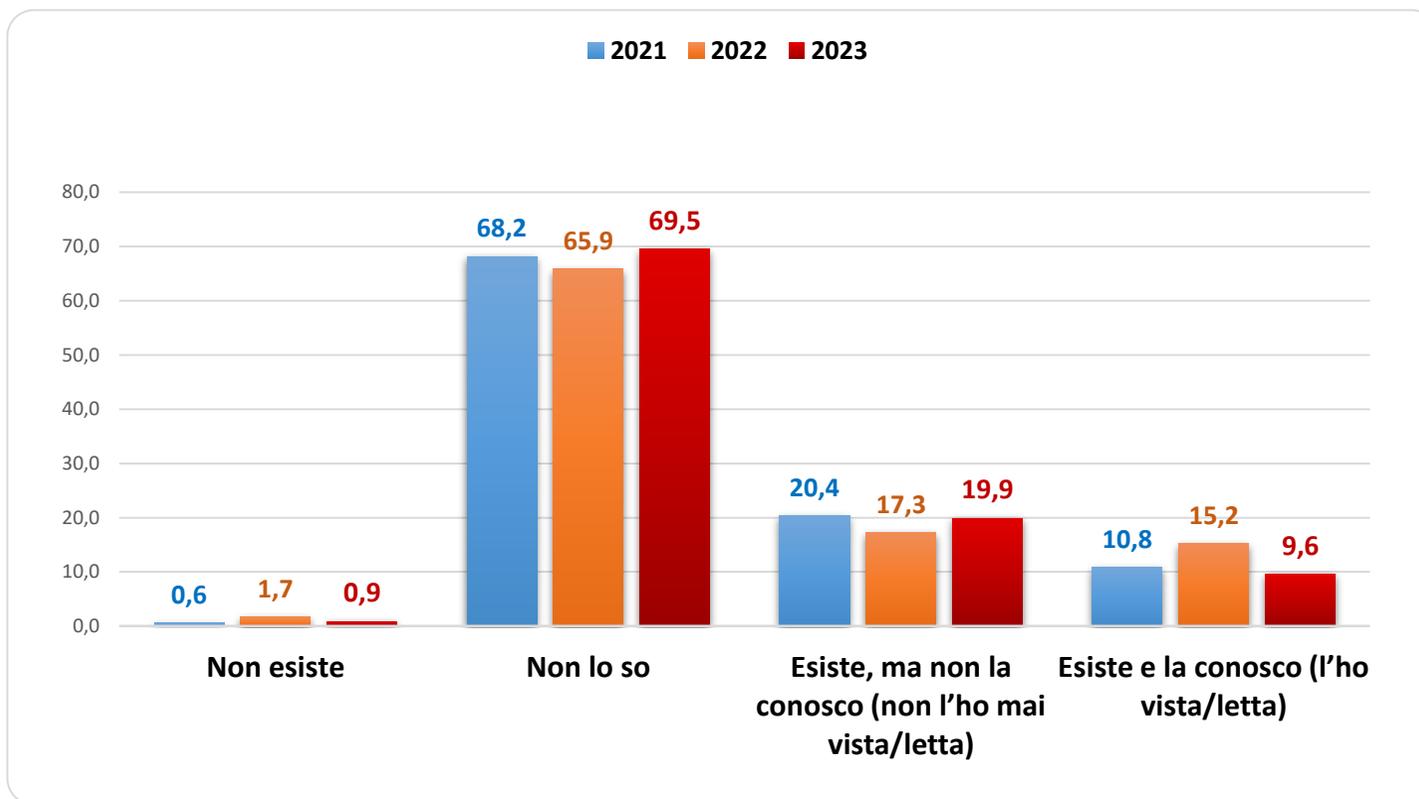


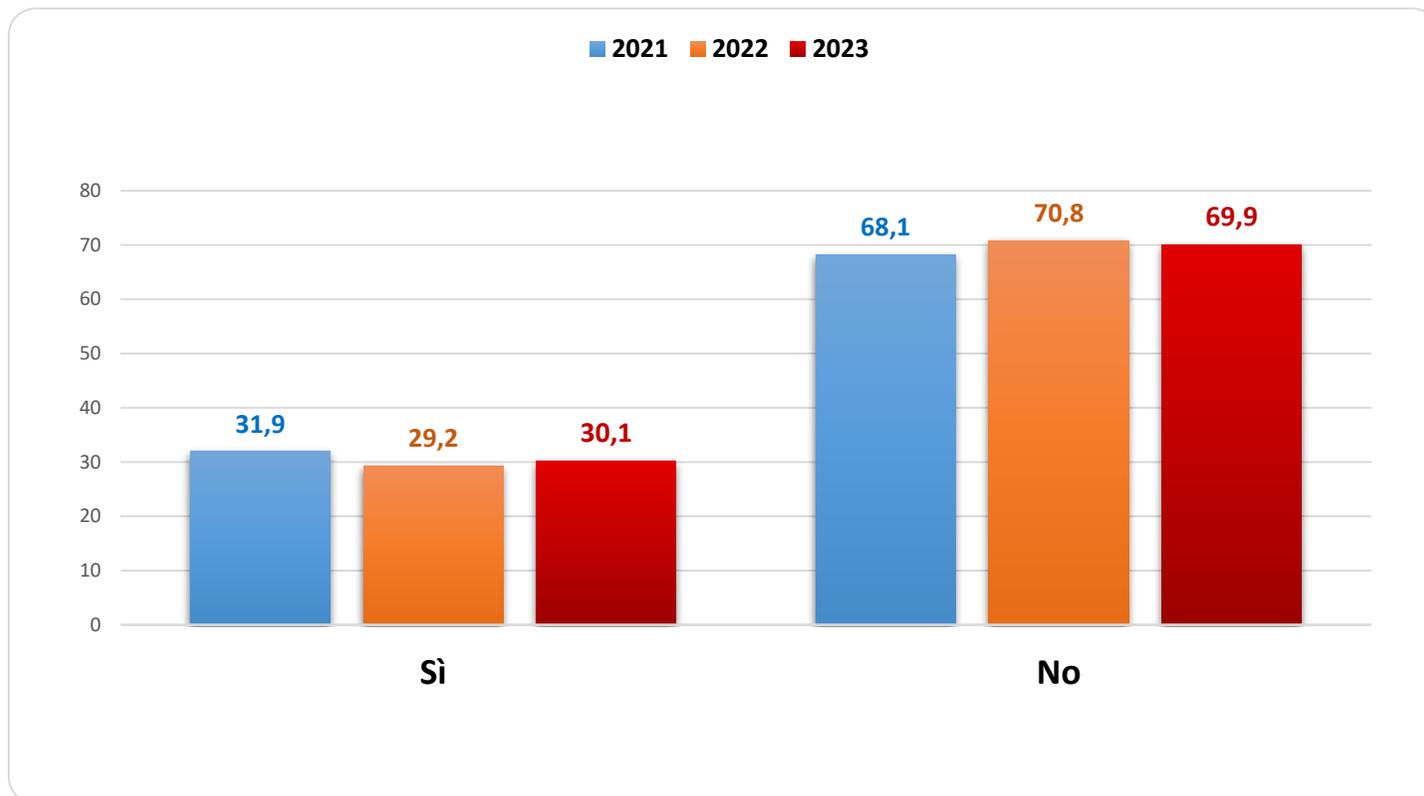


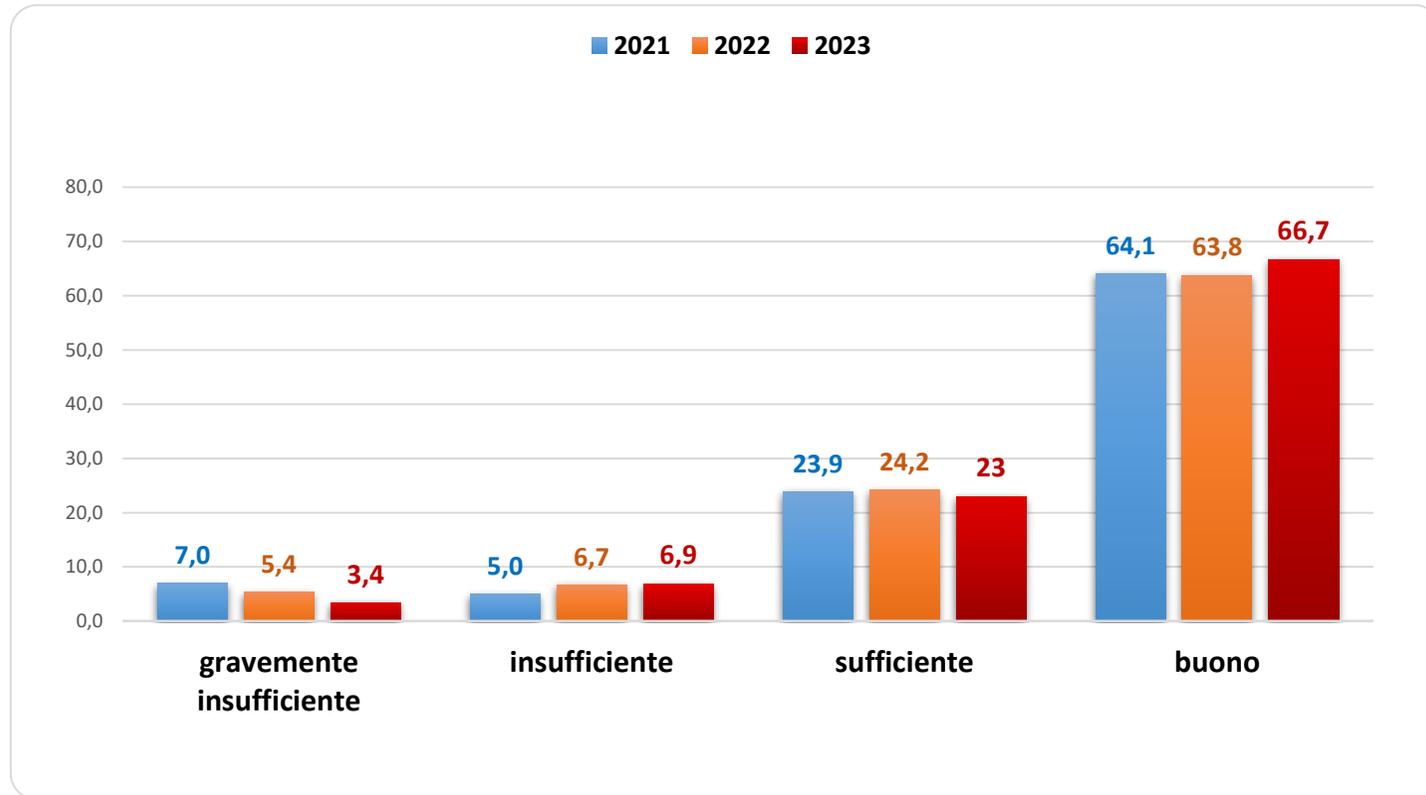


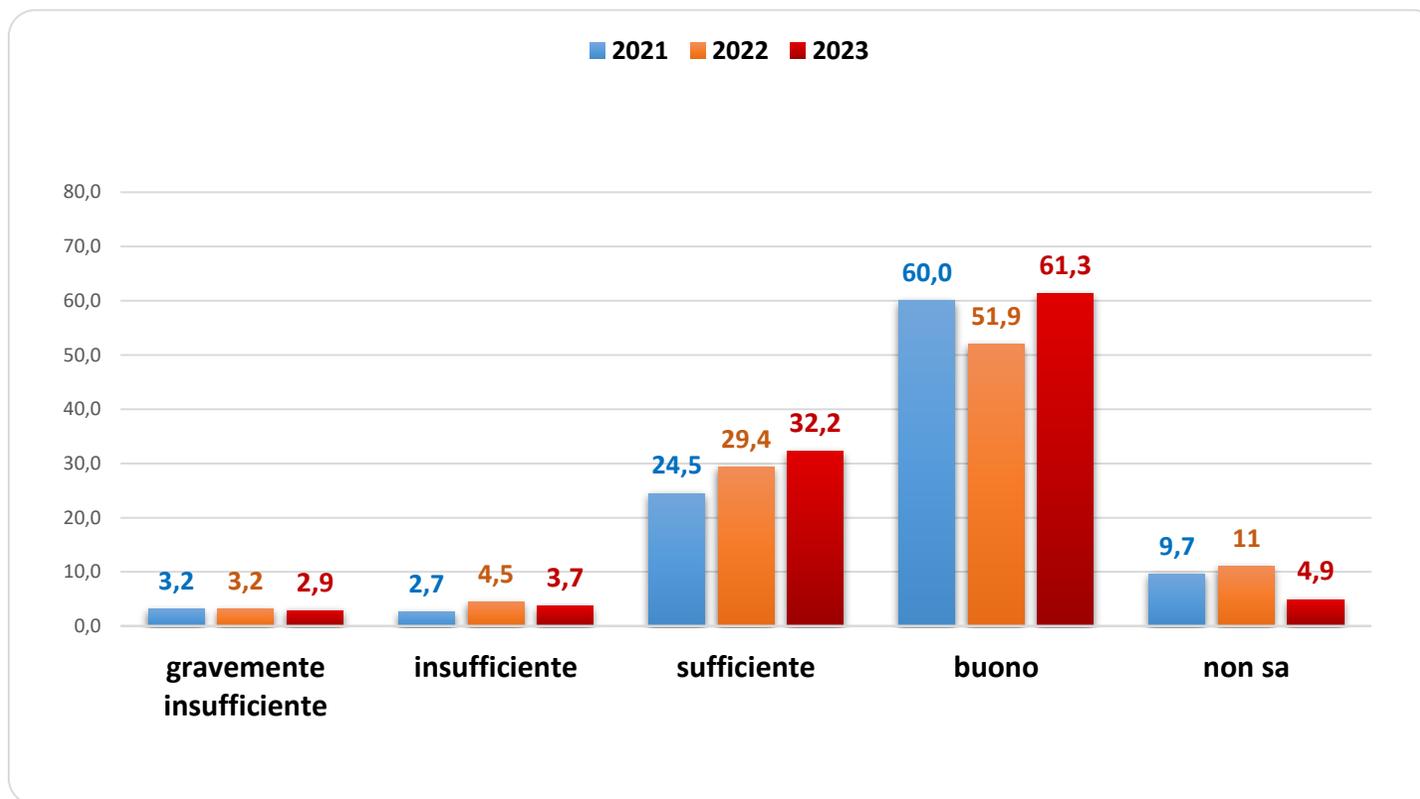


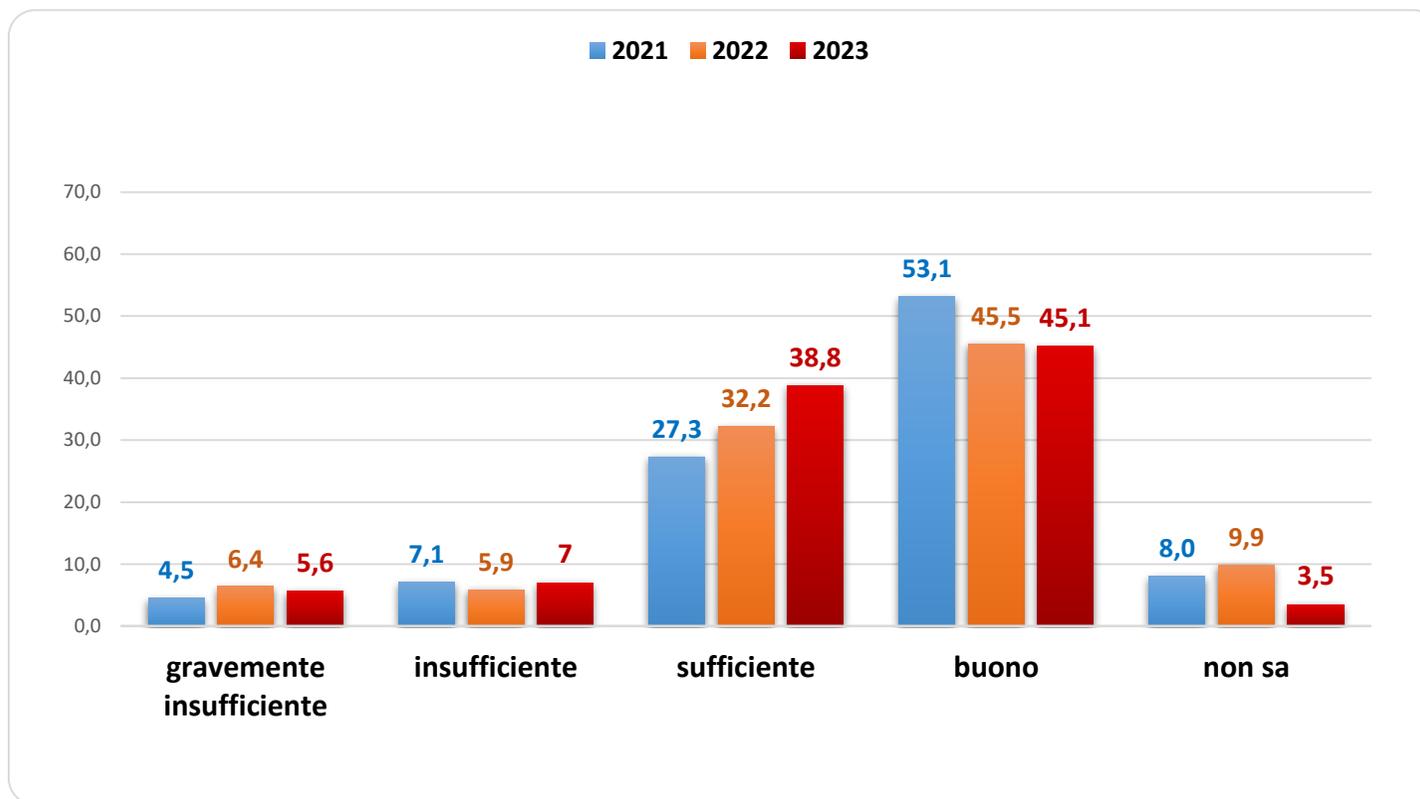


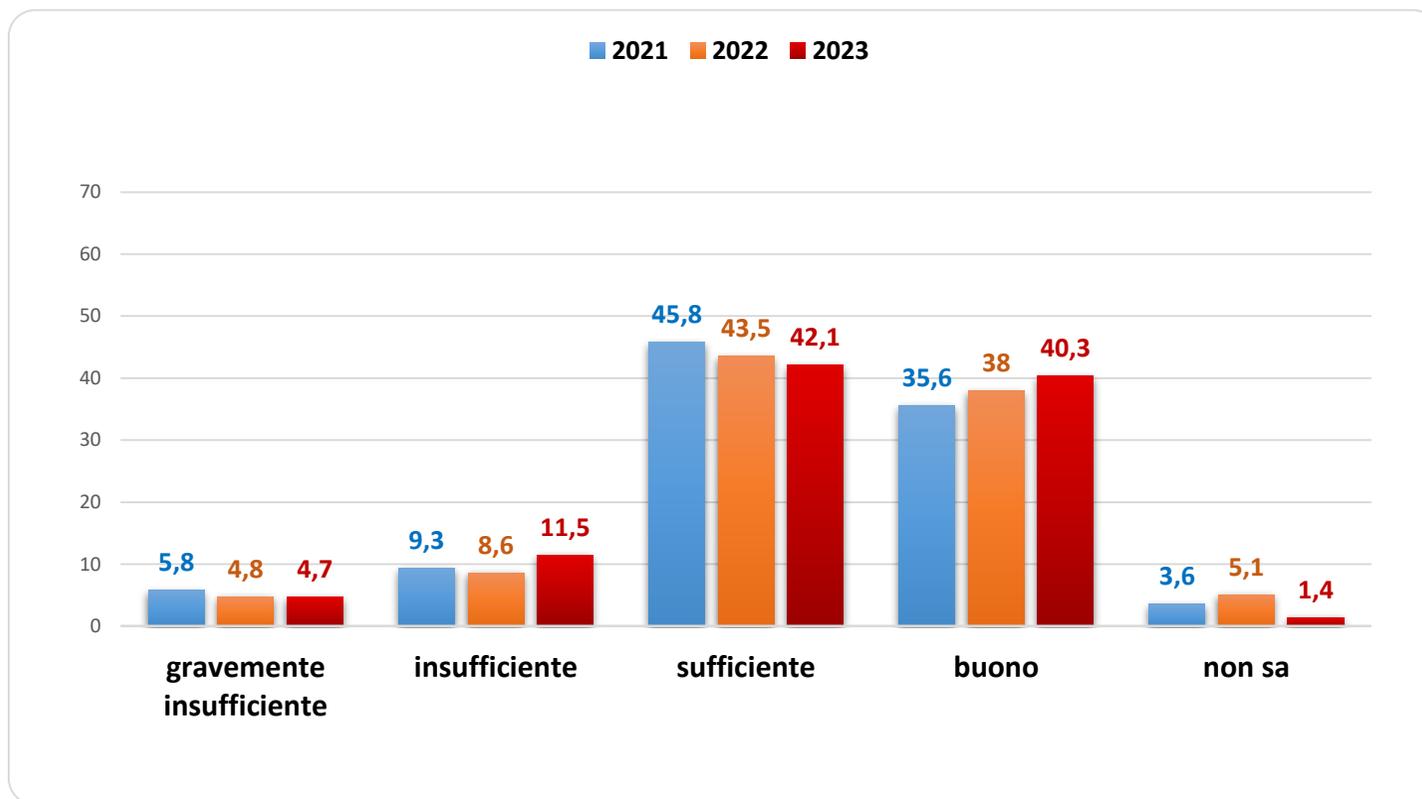


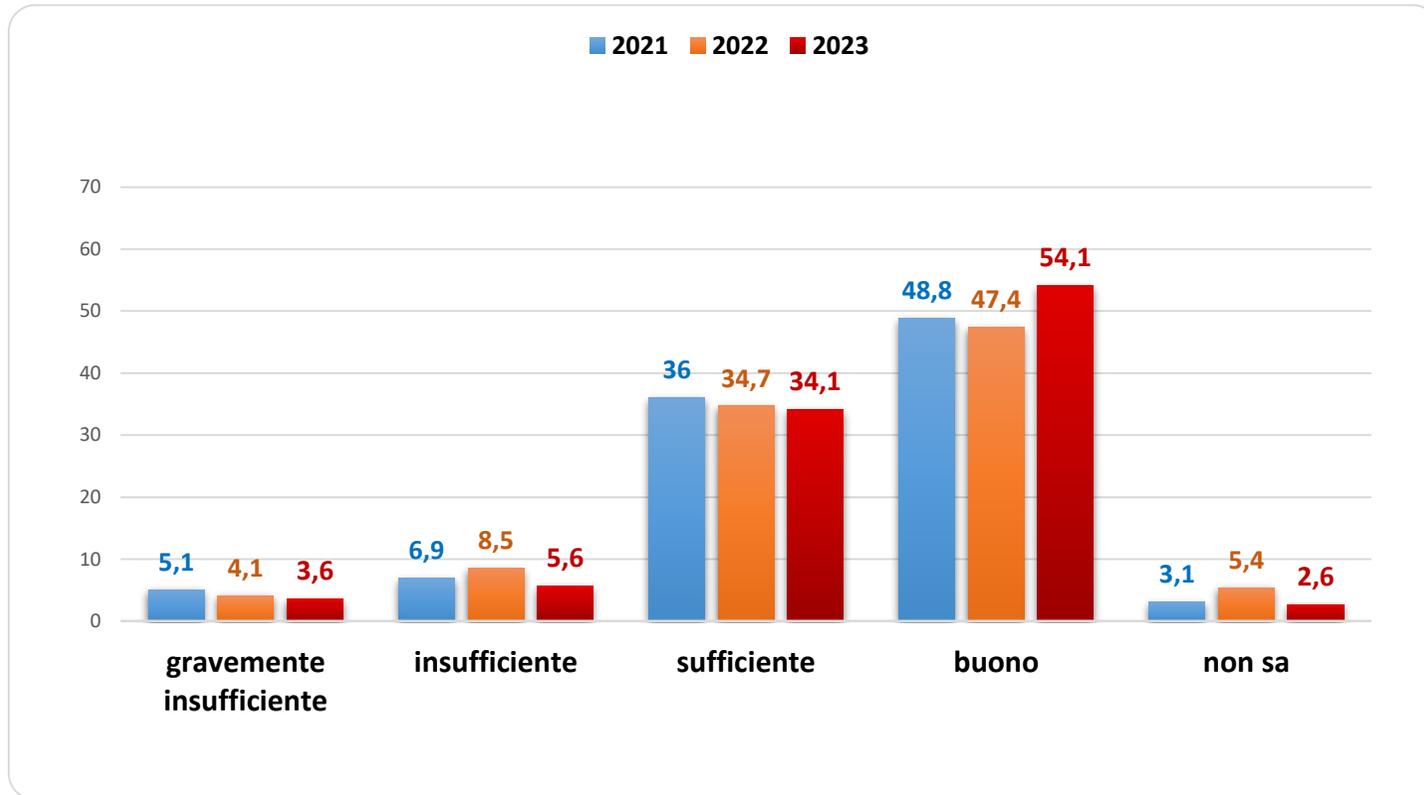


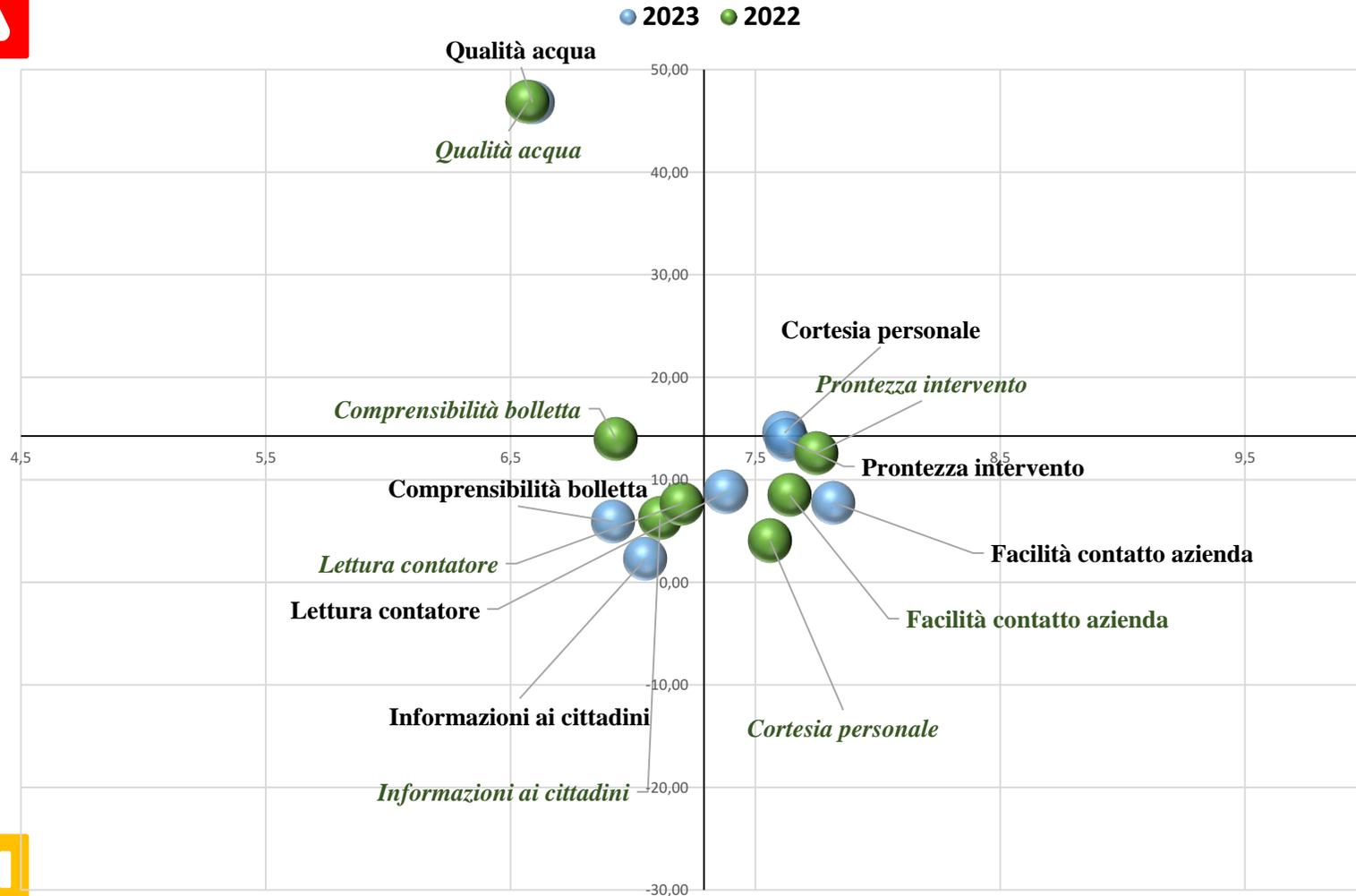


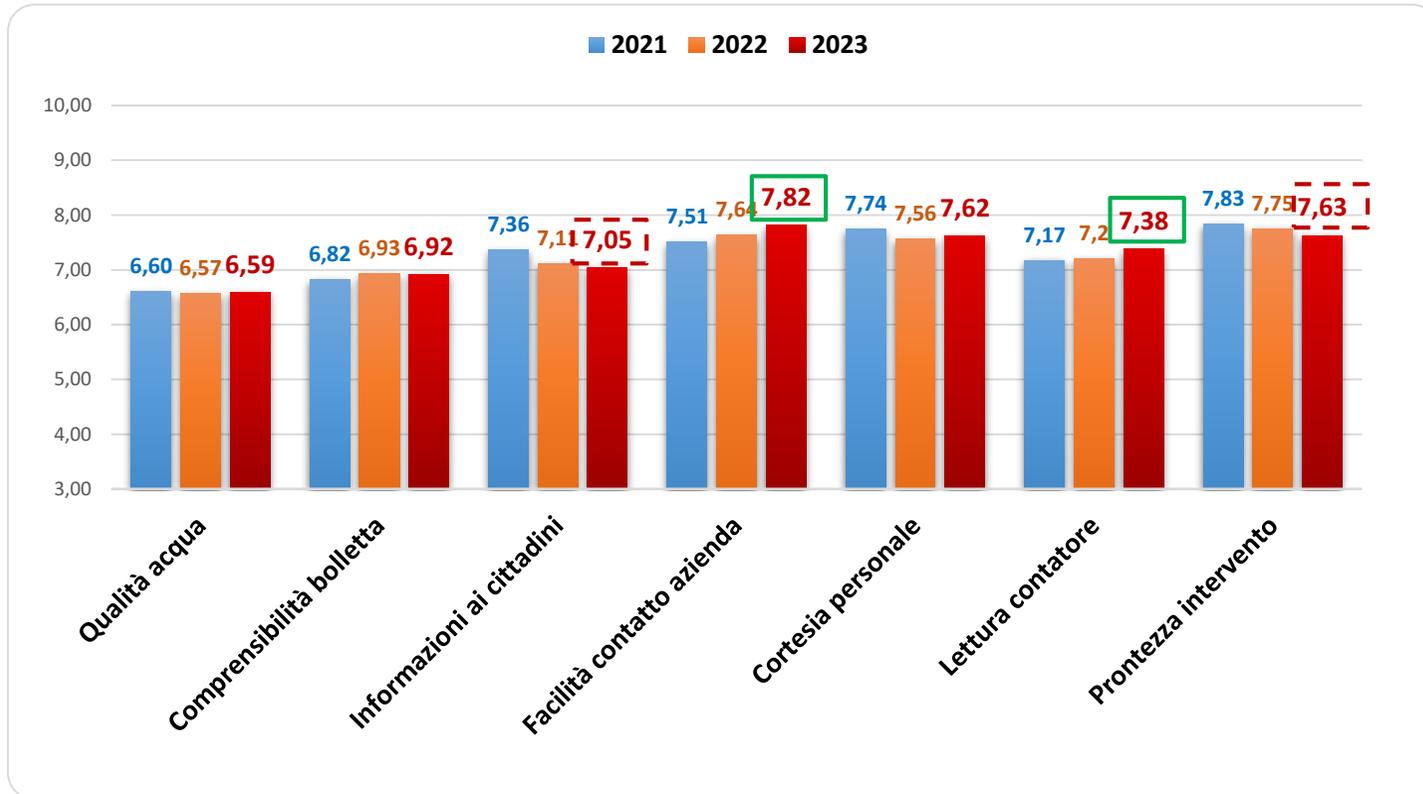










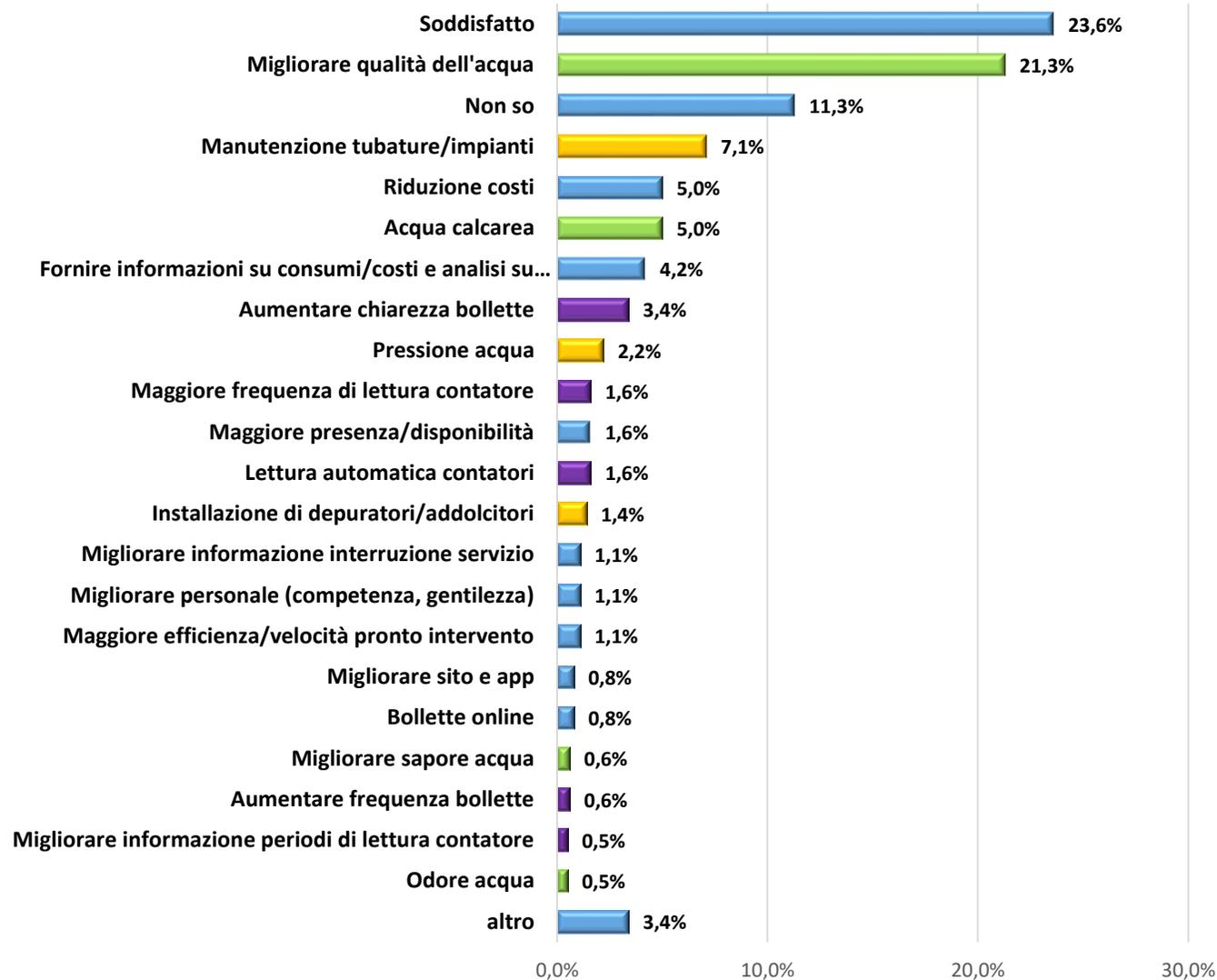


## PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO

**Qualità dell'acqua**  
27,4

**Controlli/analisi**  
10,7

**Bolletta/contatore**  
7,8



Valori percentuali



TESEO

MARKETING RESEARCH